



**Затверджено**  
Рішенням Правління  
АТ «АСВІО БАНК»

**Порядок**  
**надання інформації щодо банківських послуг,**  
**розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів**  
**в АТ «АСВІО БАНК»**

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

## 1 Загальні положення

1.1 Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК» (надалі-Порядок) розроблений з метою визначення:

- процедури надання інформації Клієнтам про банківські та фінансові послуги, контролю за актуальністю інформації, що надається Клієнтам;
- порядку приймання, розгляду звернень Клієнтів та надання відповідей, контролю за отриманням та своєчасним виконанням звернень;
- вимог до організації і проведення особистого прийому Клієнтів Банку.

1.2 Порядок розроблений на підставі:

- Закону України "Про звернення громадян" (надалі – Закон) від 02.10.1996р. №393/96-ВР (із змінами та доповненнями);
- Закону України «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000р. №2121-III (із змінами та доповненнями);
- Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010р. № 2297-VI (із змінами та доповненнями);
- Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991р. №1023 (із змінами та доповненнями);
- Закону України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011р. №2939-VI;
- Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах, затверджене постановою Правління НБУ від 11.06.2018р. №64 (із змінами та доповненнями);
- Положення про організацію внутрішнього контролю в банках України та банківських групах, затвердженого постановою Правління НБУ від 02.07.2019р. № 88 (із змінами та доповненнями);
- Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, затвердженого постановою Правління НБУ від 28.11.2019р. №141 (із змінами і доповненнями);
- "Про встановлення переліку інформації, що підлягає обов'язковому опублікуванню банками України", затвердженої постановою Правління НБУ від 15.02.2018р. №11;
- 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 Кабінету Міністрів України від 14.04.1997р. № 348;
- Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затвердженої рішенням Правління НБУ від 14.05.2020р. №332-рш;
- Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, схваленого Рішенням Правління НБУ 28.11.2019р. N 889-рш;
- Методичних рекомендацій щодо організації корпоративного управління в банках України, затверджених рішенням Правління НБУ від 03.12.2018р. №814-рш (із змінами і доповненнями);
- інших вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх документів Банку.

1.3 В цьому Порядку терміни та визначення вживаються в наступному значенні:

**Банк** – АТ «АСВІО БАНК»;

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

**Банківський продукт** - це банківська послуга, пропонована Клієнтам Банку на стандартних умовах, що забезпечує чіткий комплекс взаємопов'язаних організаційних, інформаційних, фінансових та юридичних заходів, об'єднаних єдиною технологією обслуговування Клієнта, та регламент взаємодії працівників Банку;

**Банківська операція** – система узгоджених за цілями, місцем і часом дій, спрямованих на виконання банківської та/або фінансової послуги. Банківська операція - сукупність різних видів і напрямів діяльності Банку у сфері фінансово-кредитних відносин з метою одержання прибутку: залучення грошових коштів і їх розміщення; здійснення кредитування і розрахунків, емісійна діяльність; купівля і продаж цінних паперів та валютних цінностей; касове обслуговування юридичних і фізичних осіб; зберігання, купівля та продаж банківських металів тощо;

**Банківська послуга** - форма задоволення потреби (у кредиті, розрахунково-касовому обслуговуванні, гарантії, купівлі-продажу та зберіганні цінних паперів, іноземній валюті і та інше) Клієнта Банку, що поєднує в собі банківські продукти та фінансові послуги;

**Відділення** – територіально відокремлений підрозділ АТ «АСВІО БАНК»;

**Відповідальний працівник (виконавець)** – працівник Банку, що виконує будь-який з етапів опрацювання звернення Клієнта або надає інформацію Клієнту;

**Гаряча лінія клієнтської підтримки Банку** - служба підтримки Клієнтів за номером телефону: 0 800 30 30 50 (пн-пт, з 09:00 до 18:00, дзвінки безкоштовні на території України) або через форму зворотного зв'язку на офіційній сторінці Банку <https://www.asviobank.ua/kontakty.html>;

**Договір комплексного банківського обслуговування фізичних осіб (ДКБО ФО)** – Публічна пропозиція (оферта) у розумінні статей 641, 644 Цивільного кодексу України;

**Звернення** – усне та/або письмове звернення Клієнта до Банку з метою отримання інформації, консультації, відповіді, як в усній так і в письмовій формі, на питання що виникло під час співпраці з Банком;

**Інформація** – будь-які відомості або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді;

**Інформування клієнта** - інформування Банком Клієнта про умови та порядок надання Банком банківських послуг (включаючи пакет банківських послуг), а також надання іншої інформації, визначеної цим Порядком та внутрішніми документами Банку, шляхом розміщення такої інформації на офіційному веб-сайті Банку, поширення реклами, а також надання інформації під час користування банківськими послугами;

**Істотна характеристика банківської послуги** - відомості та/або дані про Банківську послугу, визначені цим Порядком, внутрішніми документами Банку;

**Калькулятор** - інструмент, що розміщується на офіційному веб-сайті Банку для розрахунку витрат або доходів від Банківської послуги з надання споживчого кредиту та залучення Банком у вклади (депозити) коштів та банківських металів з урахуванням вибраних клієнтом умов цієї Банківської послуги;

**Керівництво Банку** - Голова Правління Банку, Члени Правління Банку, керівники структурних підрозділів Банку;

**Клієнт** – клієнт/потенційний клієнт Банку/громадянин (фізична особа), який звертається до Банку з наміром отримати інформацію та/або консультацію стосовно банківської діяльності, Банківської послуги, питань, що виникли, під час користування Банківською послугою, інших питань, що стосується діяльності Банку;

**НБУ** – Національний банк України;

**Неповна інформація про діяльність Банку у сфері банківських послуг** - недостатня за обсягом або повнотою інформація про діяльність Банку у сфері банківських послуг, яка, за

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

професійним судженням Національного банку України, вводить або може ввести клієнта в оману щодо прийняття рішення про придбання Банківської послуги;

**Неправдива інформація про діяльність Банку у сфері банківських послуг** - інформація, яка не відповідає дійсності (містить відомості або вказує на події (факти), яких не існувало взагалі або які існували, але відомості про них не відповідають дійсності), неповна чи перекручена інформація;

**Офіційний веб-сайт Банку** – сукупність програмних, інформаційних, а також медійних засобів, логічно пов'язаних між собою;

**Пакет банківських послуг** – пропозиція Банку придбати разом дві або більше окремі банківські послуги, які можуть бути придбані окремо в Банку;

**Партнер Банку** – фізична особа, фізична особа - підприємець або юридична особа, яка має договірні відносини з Банком з питань реалізації спільних проектів, спрямованих на збільшення клієнтської бази та/або обсягів продажу банківських продуктів та фінансових послуг Банку;

**Паспорт продукту** – інформаційний документ, який містить загальну інформацію про банківський продукт або фінансову послугу;

**Перекручення інформації про діяльність Банку у сфері Банківських послуг** - перебільшення чи применшення інформації про діяльність Банку у сфері Банківських послуг, що вводить або може ввести клієнта в оману під час прийняття рішення з метою придбання банківської послуги;

**Поширення неправдивої інформації про діяльність Банку у сфері банківських послуг** - розміщення Банком безпосередньо або на замовлення на офіційному веб-сайті Банку та/або в рекламі інформації, яка є неправдивою;

**Профільний підрозділ** – структурний підрозділ Банку, відповідальний за певними напрямками діяльності (наведеними у Додатку№1 до цього Порядку) щодо розгляду звернень клієнтів;

**Структурний підрозділ Банку** – Підрозділ Банку - структурна одиниця Банку (відділ, управління, департамент тощо), що спеціалізується на виконанні певних функцій визначених Банком, та здійснює свою діяльність на підставі Положення про структурний підрозділ Банку;

**Фінансова послуга** – операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, - і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів;

**Фінансові активи** – кошти, цінні папери, боргові зобов'язання та право вимоги боргу, що не віднесені до цінних паперів.

Інші терміни використовуються в значеннях, визначених чинним законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ та внутрішніми нормативними документами Банку.

1.4 Розгляд звернень Клієнтів є важливим засобом отримання інформації про діяльність структурних підрозділів Банку, яка сприяє можливості своєчасно реагувати на пропозиції щодо покращення та/або усунення недоліків з метою подальшого розвитку та удосконалення роботи Банку.

1.5 У роботі зі зверненнями Банк забезпечує кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог Клієнтів.

1.6 Застосування мов у сферах: надання інформації Клієнтам, розгляду звернень Клієнтів і надання відповідей на них, - визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» та інше чинне законодавство України про мови.

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

1.7 Банк здійснює інформування Клієнтів в частині поширення реклами з урахуванням вимог чинного законодавства України про рекламу, про споживче кредитування, про регулювання діяльності з надання фінансових послуг та цього Порядку.

1.8 Банк під час надання інформації Клієнту зазначає переваги Банківських послуг, та попереджає про можливі наслідки під час користування цими послугами.

1.9 Банк під час інформування Клієнтів може використовувати *примітки* для уточнення інформації, що надається ним під час інформування Клієнтів. Гарнітура, колір і розмір шрифту примітки повинні бути ідентичними гарнітурі, кольору і розміру шрифту тексту інформування Клієнта про умови надання послуги.

Інформація у примітках не може містити істотні характеристики банківської послуги, умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій.

1.10 Банк під час інформування Клієнтів через офіційний веб-сайт Банку та/або розміщення інформації в рекламі може використовувати *попередження* шляхом виділення тексту:

- 1) у вигляді рамки;
- 2) напівжирний шрифт, гарнітура та розмір якого ідентичні гарнітурі й шрифту інформування Клієнта про умови надання Банківської послуги.

1.11 Банк не має права під час інформування Клієнтів поширювати неправдиву інформацію про діяльність Банку у сфері банківських продуктів та фінансових послуг.

1.12 Банк несе відповідальність за актуальність, повноту, зрозумілість та достовірність інформації, що надається під час оброблення звернень та інформування Клієнта.

1.13 Цей Порядок є обов'язковим для виконання всіма структурними підрозділами та працівниками Банку, які задіяні у процесі, регламентованому цим Порядком.

## **2 Надання Клієнтам інформації про умови надання Банківських послуг.**

2.1 Банк зобов'язаний розкривати Клієнтам – фізичним особам визначену чинним законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ інформацію про умови та порядок його діяльності, що розміщується у місці надання послуг Клієнтам та/або на офіційному веб-сайті Банку.

2.2 Доступ до інформації базується на принципах:

- 2.1.1 прозорості та відкритості;
- 2.1.2 вільного отримання, поширення та будь-якого іншого використання інформації, що була надана або оприлюднена;
- 2.1.3 рівноправності, незалежно від ознак раси, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

2.3. Банк розміщує на офіційному веб-сайті наступну інформацію (але не виключно) про Банківські послуги:

- 2.3.1 перелік Банківських послуг, що надаються Банком;
- 2.3.2 умови та порядок надання Банківських послуг, у тому числі істотні характеристики Банківських послуг з надання споживчого кредиту та залучення банківського вкладу (депозиту);
- 2.3.3 вартість, ціну/тарифи, розмір плати (відсотки/проценти) залежно від виду Банківської послуги, порядок їх визначення та сплати, період, протягом якого вони застосовуються, тощо;
- 2.3.4 умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, включаючи термін їх дії, програми лояльності тощо;
- 2.3.5 інформацію про Партнерів Банку (якщо такі є), яка має бути розміщена на офіційному веб-сайті Банку та у місцях з вільним доступом для Клієнтів.

## Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

Банк повинний забезпечити оприлюднення, вільний доступ та своєчасне оновлення інформації про Партнерів Банку, які надають додаткові та супутні послуги, у тому числі до правил співпраці Банку з ними.

Інформація про Партнерів надається Клієнту за його вимогою, в письмовій або електронній формі (за вибором Клієнта).

Партнери Банку, в межах своєї відповідальності, інформують Клієнта про умови та порядок отримання Банківських послуг.

2.3.6 інформацію про наявність, перелік і вартість додаткових та супутніх послуг Банку (у разі їх наявності).

Банк під час надання інформації про вартість додаткових та супутніх послуг бере до розрахунку максимально можливе значення вартості додаткових і супутніх послуг за Банківською послугою, якщо немає можливості достовірно оцінити вартість цих послуг.

Банк, якщо немає інформації про вартість додаткових та супутніх послуг, що є обов'язковими для отримання споживчого кредиту, для надання такої інформації визначає вартість цих послуг відповідно до їх орієнтовної вартості за аналогічними договорами про споживчий кредит, які вже укладені Банком за попередні три місяці, або, якщо немає таких договорів, здійснює розрахунок середньої вартості такої Банківської послуги, що пропонується щонайменше трьома постачальниками на ринку цих послуг, шляхом проведення аналізу вартості цих послуг.

2.3.7 інформацію про механізми захисту прав споживачів Банківських послуг, у тому числі про право Клієнта на відмову від договору про надання Банківської послуги, якщо таке право передбачено законодавством України;

2.3.8 суму (ліміт), на яку(ий) може бути надана Банківська послуга (від мінімального розміру до максимального), строк користування нею (від мінімального значення до максимального);

2.3.9 інформацію про Банківську послугу у формі Пакета банківських послуг:

- умови та порядок придбання клієнтом Пакету банківських послуг;
- загальну вартість Банківських послуг;
- істотні характеристики всіх Банківських послуг, що містить пакет;
- вартість придбання кожної Банківської послуги пакету окремо;
- перелік Банківських послуг, що можуть бути придбані Клієнтом додатково, та їх вартість;
- посилення на умови договору (оферти) та/або інших договорів для придбання Пакету банківських послуг;

2.3.10 попередження про:

- можливі наслідки для Клієнта в разі користування Банківською послугою або невиконанням ним обов'язків згідно з договором про надання Банківської послуги;
- можливі наслідки для Клієнта в разі його несвоєчасного звернення до Банку щодо повернення грошових коштів, залучених Банком за договором банківського вкладу (депозиту);
- заборону Банку вимагати від Клієнта придбання будь-яких товарів чи послуг від Банку або спорідненої чи пов'язаної з ним особи як обов'язкову умову отримання Банківської послуги (крім надання Пакету банківських послуг);
- заборону Банку про внесення змін до укладених з Клієнтом договорів в односторонньому порядку, якщо інше не встановлено договором або чинним законодавством України;
- можливість Клієнта відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікацій;

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

2.3.11 калькулятор (для послуг з надання споживчих кредитів та залучення Банком у вклади (депозити) коштів та банківських металів для фізичних осіб).

Банк розміщує на офіційному веб-сайті Банку калькулятори для можливості отримання розрахунків для порівняння загальних витрат або доходів від Банківської послуги, у тому числі з врахуванням додаткових та супутніх послуг Банку, послуг Партнерів Банку включно з податками та зборами, згідно із чинним законодавством України, нормативно-правових актів НБУ, з метою вибору більш вигідних пропозицій Банку.

Банк зобов'язаний використовувати функцію ЧИСТВНДОХ (XIRR) програмного продукту Microsoft Excel під час розробки калькулятора.

Банк розміщує приклади результатів розрахунків в розрізі відповідних Банківських послуг, з урахуванням всіх припущень, використаних для розрахунку загальних витрат за послугами з надання споживчого кредиту та доходів за Банківськими послугами із залученнями Банком у вклади (депозити) коштів.

**Банк забезпечує відображення таких результатів розрахунків калькулятора для Банківської послуги з надання споживчого кредиту:**

- 1) загальні витрати за споживчим кредитом, гривень;
- 2) суму платежу за розрахунковий період (включає платіж за кредитом, проценти за користування кредитом, розмір платежів за додаткові та супутні послуги Банку, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб, гривень;
- 3) загальну вартість кредиту для Клієнта, гривень;
- 4) реальну річну процентну ставку, відсотків річних.

**Банк забезпечує відображення таких результатів розрахунків калькулятора для Банківської послуги залучення банківського вкладу (депозиту)**

- 1) загальну суму платежів за додаткові та супутні послуги Банку, отримання яких є необхідним для укладення договору банківського вкладу (депозиту): відкриття поточного рахунку та інші послуги (за наявності), гривень;
- 2) процентну ставку за вкладом (депозитом) без урахування сплати податків, відсотків річних;
- 3) суму доходу від вкладної (депозитної) операції до оподаткування: у гривні [для вкладів (депозитів) у гривні], у валюті вкладу (депозиту) [для вкладів (депозитів) в іноземній валюті], у банківських металах [для вкладів (депозитів) у банківських металах];
- 4) оподаткування доходів від вкладної (депозитної) операції: суми податку на доходи фізичних осіб та військового збору, гривень;
- 5) суму доходу від вкладної (депозитної) операції після оподаткування в гривнях [для вкладів (депозитів) у гривні], у валюті вкладу (депозиту) [для вкладів (депозитів) в іноземній валюті], у банківських металах [для вкладів (депозитів) у банківських металах];
- 6) процентну ставку за вкладом (депозитом) з урахуванням сплати податків, відсотків річних.

Банк під час інформування Клієнта розміщує інформацію про дві та більше Банківські послуги з надання споживчого кредиту або залучення банківського вкладу (депозиту) одного виду поряд, зазначивши в однаковий спосіб істотні характеристики цих Банківських послуг.

Інформацію про дві та більше інші Банківські послуги одного виду Банк розміщує поряд, зазначивши в однаковий спосіб умови надання цих послуг.

2.3.12 рекомендації щодо:

- безпечного використання дистанційного обслуговування Банку;
- уникнення випадків підвищеного ризику збитків для користувача платіжного електронного платіжного засобу;

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

- виявлення фішингових веб-сайтів та гіперпосилання на сторінку офіційного Інтернет – представництва НБУ, на якій розміщено довідник банків, що містить інформацію про банки та відокремлені підрозділи банків;

2.3.13 повідомлення про:

- необхідність негайного інформування Банку про втрату електронного платіжного засобу;

- несанкціонований доступ або зміну інформації Клієнта в системах дистанційного обслуговування;

- виявлені фішингові веб-сайти або отримані відомості подібного змісту;

2.3.14 інформація про істотні характеристики в розрізі Банківських послуг, у тому числі з надання споживчого кредиту та банківського вкладу (депозиту), розміщується на офіційному веб-сайті Банку (на сторінці з інформацією про Банківську послугу) за формою окремого документу з використанням гарнітури Times New Roman, шрифт розміром 14 друкарських пунктів та у форматі pdf, наведених у Додатках 5, 6, 7, 8 до цього Порядку з можливістю друку цих документів.

2.3.15 порядок та процедури захисту персональних даних Клієнтів (витяги з них);

2.3.16 відомості про можливість та умови дострокового розірвання договору про надання Банківської послуги, а також спосіб розірвання такого договору;

2.3.17 відомості про третіх осіб. У разі використання інформації третіх осіб (результатів досліджень, рейтингів, класифікацій або інших аналогічних за змістом даних (далі - дослідження) надає Клієнту інформацію про ПІБ (прізвище, ім'я та по – батькові) або найменування особи, яка виконала дослідження, дату проведення дослідження, інформацію про найменування видання, в якому опубліковані результати дослідження (за наявності).

2.4 За організацію надання інформації до підрозділу Управління координації діяльності відділень для подальшого її розміщення: на місцях надання послуг Клієнтам, у вільному для доступу Клієнтів місцях та/або на офіційному веб-сайті Банку, - несуть відповідальність працівники структурних підрозділів Банку в розрізі напрямків банківської діяльності, Банківських послуг, комунікацій з третіми особами, Партнерами Банку тощо.

Надання інформації відповідальними працівниками (виконавцями) для подальшого розміщення на офіційному веб-сайті Банку здійснюється засобами електронної корпоративної пошти Банку.

2.5 Умови Банківської послуги, порядок її отримання та супроводження, а також права, обов'язки та відповідальність сторін регламентується вимогами договору про надання Банківських послуг, що укладається між Банком та Клієнтом.

2.5.1 **Договір про надання Банківських послуг** укладають лише **в письмовій формі**, зокрема:

- у паперовому вигляді;

- у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг»;

- шляхом приєднання Клієнта до договору, який може бути наданий йому для ознайомлення у вигляді електронного документа на офіційному веб-сайті Банку, що надає Банківські послуги у порядку, передбаченому Законом України «Про електронну комерцію». Виключенням є Банківські послуги із торгівлі валютними цінностями та із переказу коштів, якщо сторони повністю виконують відповідні правочини в момент їх учинення та, під час проведення відповідних операцій, у суб'єкта первинного фінансового моніторингу не виникає обов'язку здійснення ідентифікації та/або верифікації Клієнта згідно із вимогами чинного законодавства України.



Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

2.5.2 **Перед укладенням договору про надання Банківських послуг** Банк повідомляє Клієнта у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання Клієнту доступу до такої інформації на офіційному веб-сайті (але не виключно) про:

**Банк:**

- найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти Банку, за якою приймаються звернення (у тому числі скарги) Клієнтів;
- найменування Партнера та/або третьої особи, який надає посередницькі послуги (та за наявності);
- відомості про державну реєстрацію Банку;
- інформацію щодо включення Банку до Державного реєстру банків;
- інформацію щодо наявності в Банку права на надання відповідної банківської послуги;
- контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Банку;

**Банківську послугу** - загальну суму зборів, платежів та інших витрат ( у тому числі порядок та періодичність виплат платежів (тіло, проценти, комісії) та пені, штрафів у випадку прострочення платежів), які повинен сплатити Клієнт, включно з податками, або, якщо конкретний розмір не може бути визначений, порядок визначення таких витрат;

**Договір про надання Банківських послуг:**

- наявність у Клієнта права на відмову від договору про надання Банківських послуг;
- строк, протягом якого Клієнтом може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору;
- мінімальний строк дії договору (якщо застосовується);
- наявність у Клієнта права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій;
- порядок внесення змін та доповнень до договору;
- неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди Клієнта;

**Механізми захисту прав Клієнтів:**

- можливість та порядок позасудового розгляду скарг Клієнтів;
- наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до чинного законодавства України.

2.6 Пропозиція Банку, адресована невизначеному колу осіб, укласти договір (оферту) щодо надання Банківських послуг надалі-публічна пропозиція (оферта) розміщується Банком на офіційному веб-сайті Банку.

Банк, під час здійснення публічної пропозиції (оферти), на офіційному веб-сайті розміщує таку інформацію:

- 1) повне найменування Банку;
  - 2) ідентифікаційний код та місцезнаходження Банку;
  - 3) контактну інформацію та адресу офіційного веб-сайта Банку;
  - 4) гіперпосилання на відомості про ліцензії та дозволи, надані Банку;
  - 5) відомості про:
- дату набрання чинності публічною пропозицією (офертою);
  - види Банківських послуг, що надаються Банком Клієнту, тарифи та посилання на веб-сторінку Банку, де розміщено істотні характеристики Банківських послуг та умови їх надання;
  - Політику запобігання конфліктам інтересів Банку та посилання на веб-сторінку Банку, де розміщено цю політику;

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

- гіперпосилання на веб-сторінку Банка де розміщені порядок і процедура захисту персональних даних (витяг);
- порядок дій Банку в разі невиконання Клієнтом обов'язків згідно з договором про надання Банківських послуг;
- порядок розгляду Банком звернень клієнтів, а також посилання на розділ "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного банку, де розміщено інформацію про розгляд звернень;
- гіперпосилання на веб-сторінку Банку, де розміщено інформацію про систему гарантування вкладів фізичних осіб в обсязі, визначеному нормативно-правовими актами Фонду гарантування вкладів фізичних осіб;
- тощо.

Інформація, зазначена у цьому пункті (п.2.6) повинна бути розміщена на початку першої сторінки публічної пропозиції (оферти) на офіційному веб-сайті Банку.

2.7 попередження про:

- те, що підписання клієнтом публічної пропозиції (оферти) передбачає надання його згоди на зазначені умови надання Банківських послуг;
- можливість Клієнта відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікацій;
- Банк має право розмістити на офіційному веб-сайті іншу інформацію щодо публічної пропозиції (оферти).

***За вимогою Клієнта Банк зобов'язаний надати йому копію публічної пропозиції (оферти), чинної на визначену Клієнтом дату.***

### **3 Інформування Клієнтів під час користування Банківськими послугами**

3.1 Під час користування Банківськими послугами Клієнт користується інформаційно-довідковою інформацією, пов'язаною з роз'ясненням правил і порядку обслуговування Банківської послуги та/або виконання конкретної банківської/фінансової операції.

Інформаційно – довідкова інформація надається Клієнтам працівниками відповідних структурних підрозділів Банку в межах своєї компетенції безкоштовно.

3.1.1 До інформаційно-довідкової інформації належить наступне:

- відкриття та ведення поточних рахунків юридичних, фізичних осіб-підприємців та фізичних осіб;
- умови здійснення Банком вкладних (депозитних) операцій з юридичними, фізичними особами-підприємцями та фізичними особами;
- тарифи Банку на здійснення грошових переказів на території України і за її межами;
- умови кредитування юридичних, фізичних осіб-підприємців та фізичних осіб;
- інша інформаційно-довідкова інформація, яка розміщується на офіційному веб-сайті Банку.

3.1.2 Вартість консультаційно - інформаційних послуг, що не входять в перелік безкоштовних послуг, та інформації, викладеної в п. 3.1.1 цього розділу, визначаються умовами відповідних договорів про надання Банківських послуг та діючими тарифами Банку.

3.2 Банк надає інформацію Клієнту під час користування Банківськими послугами за рахунком обліку фінансового активу в порядку та на умовах, визначених договором про надання Банківських послуг, який обов'язково включає умову про інформування клієнта шляхом відправлення повідомлень на обраний Клієнтом канал для комунікацій (SMS – повідомлення, месенджер, електронна пошта, Інтернет – банкінг). При цьому Банк інформує

## Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

Клієнта щодо питань кіберзлочинності, можливості отримання шахрайських SMS-повідомлень та їх ідентифікації.

Це може бути наступна інформація:

- 1) дата, баланс рахунку обліку фінансового активу та сума встановленого кредиту (за наявності) на цю дату;
  - 2) сума здійснення операції за рахунком обліку фінансового активу із зазначенням окремо суми використаного кредиту (за наявності).
  - 3) розмір наданого кредиту (овердрафту, кредитної лінії) або його зміну.
- Повідомлення включає дату та суму такого кредиту...

3.3 До відома Клієнтів в місцях їх обслуговування розміщуються за допомогою рекламних буклетів, флаєрів і на інших рекламних носіях:

- інформація, передбачена внутрішніми документами Банку, що регламентують порядок роботи відділень;
- рекламна продукція – згідно вимог до розміщення та розповсюдження рекламної продукції Банку.

3.4 Інформацію щодо Банківських послуг Банк розміщує в рекламі, з урахуванням вимог Положення про інформаційне забезпечення банками Клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, законодавства про споживче кредитування та про рекламу.

При цьому Банк самостійно визначає істотні характеристики Банківської послуги для розміщення в рекламі з урахуванням обов'язкових:

3.4.1 для Банківської послуги з надання споживчих кредитів:

- максимальну суму/ліміт кредиту, гривень;
- строк кредитування, днів/місяців/років;
- реальну річну процентну ставку, відсотків річних.

3.4.2 для Банківської послуги залучення банківського вкладу (депозиту):

- процентну ставку, відсотків річних;
- строк вкладу (депозиту), днів/місяців/років;
- мінімальну суму вкладу(депозиту), гривень;
- валюту вкладу (депозиту), гривня/іноземна валюта/банківські метали.

3.5 Відповідальність за розміщення реклами Банку покладається на Відділ маркетингу та реклами.

Відповідальність за організацію надання інформації в підрозділ Відділу маркетингу та реклами для розміщення в рекламі несуть працівники структурних підрозділів Банку, відповідальних за надання інформації для розміщення в рекламі/на офіційному Веб-сайті Банку/під час користування Банківськими послугами.

3.6 Відповідальність за наявність в структурному підрозділі Банку актуальної рекламної продукції та своєчасне вилучення неактуальної рекламної продукції несе керівник відповідного структурного підрозділу.

3.7 Перевірка наявності відповідної інформації на робочих місцях працівників Банку, а також наявності та актуальності рекламної продукції в місцях обслуговування Клієнтів у відділенні здійснюється підрозділом Управління координації діяльності відділень Банку, підрозділом Департаменту «Внутрішній аудит» Банку – при проведенні відвідувань та/або перевірки, а також підрозділом Дирекції підтримки, продажу, розвитку корпоративного та приватного банкінгу Банку, Департаментом корпоративного та приватного банкінгу Банку, тощо. Відповідальність за наявність і правильність оформлення інформації у відділеннях Банку несе керівник відділення Банку.

3.7 Для інформування Клієнтів біля каси Банку (Відділення) у доступному для огляду Клієнтами місці розміщується інформація згідно вимог Положення про порядок здійснення касових операцій в АТ «АСВІО БАНК». Відповідальність за наявність вищезазначеної

## Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

інформації в операційній касі Банку несуть начальник відділу касових операцій Банку та керівник відділення Банку.

3.8 Забороняється поширення реклами у будь-якій формі, що містить неправдиву інформацію про діяльність Банку у сфері банківських продуктів та/або фінансових послуг.

3.9 Ненадання, несвоєчасне надання Клієнту інформації про умови надання Банківської послуги, яку він має намір отримати, та іншої інформації, обов'язковості надання якої Клієнту передбачена чинним законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ, а також надання інформації про Банківську послугу, що містить неповні, неточні або недостовірні відомості (дані), - тягнуть за собою накладення штрафу.

При цьому буде **заборонено** Банку **поширювати** в будь-якій формі та в будь-який спосіб (іншими особами від імені та/або за дорученням) **недобросовісну рекламу** про його банківську діяльність у сфері надання Банківських послуг, про Банківські послуги, які Банк пропонує Клієнтам, та умови отримання таких послуг.

3.10 Банку забороняється під час інформування Клієнтів про умови надання Банківських послуг шляхом поширення реклами надавати інформацію у спосіб, що ускладнює її візуальне сприйняття.

Ознаками, які свідчать, що спосіб викладення інформації про умови надання Банківських послуг шляхом поширення реклами ускладнює її візуальне сприйняття (не стосується логотипу Банка), є використання:

- 1) приміток, виділення тексту з використанням напівжирного шрифту та/або похилого накреслення, візуальних елементів, великих літер (включаючи аббревіатури), розміщених поруч, якщо такі способи виділення тексту реклами в сукупності становлять 40 та більше відсотків від загальної(го) площі/обсягу реклами;
- 2) кольорів тексту реклами, загальна кількість яких становить більше трьох;
- 3) стилю цифр іншого, ніж арабські;
- 4) відстані між рядками тексту реклами, яка менша 120 відсотків від кегля шрифту;
- 5) відстані між літерами тексту реклами, яка менша за товщину обведення цифр і літер або більша за ширину однієї літери цього тексту;
- 6) пропорційного співвідношення між висотою великих і малих літер тексту реклами іншого, ніж 3:2;
- 7) побудови геометричних фігур із рядків тексту реклами;
- 8) розміщення тексту реклами на полях рекламної площини;
- 9) фону тексту реклами, колір якого є однаковим з кольором тексту реклами, або використання як фону для тексту малюнків, фотографій або інших аналогічних зображень.

## 4 Звернення Клієнтів.

4.1 Під Зверненнями Клієнтів слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

Банк розміщує на офіційному веб-сайті інформацію про порядок розгляду звернень Клієнтів.

4.2 Клієнт має право:

- подавати (надсилати) до Банку звернення, що стосуються діяльності Банку;
- подавати письмове звернення особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до вимог чинного законодавства України;
- право на звернення до Національного банку щодо вирішення порушених у зверненнях питань, уключаючи випадки, якщо Банк не надав відповідь на звернення в установлений чинним законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила Клієнта відповідно до Інструкції про організацію розгляду звернень громадян,

## Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затвердженої рішенням Правління НБУ від 14.05.2020 №332-рш;

- звертатися до суду відповідно до чинного законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

4.3 Звернення Клієнтів розглядаються і вирішуються у термін, встановлений Законом України «Про звернення громадян».

### **5 Вимоги до оформлення звернень**

5.1. Звернення Клієнтів мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Клієнта та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, коли це звернення підпадає під вимоги, передбачені частиною першою статті 7 Закону.

Копія такого звернення залишається у справах структурного підрозділу Банку, уповноваженого здійснювати роботу із зверненнями Клієнтів.

5.2. Письмове звернення без зазначення місця проживання Клієнта, без зазначення коду ЄДРПОУ юридичних осіб, та/або не підписане автором, а також таке, із змісту якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду в Банку не підлягає.

5.3. Не розглядаються звернення та скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, та звернення фізичних осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення повідомляється фізичній особі, яка подала звернення.

5.4. Не розглядаються повторні звернення від одного й того самого Клієнта з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

5.5. Звернення від юридичних осіб мають бути оформлені належним чином, а саме: у зверненні зазначаються повна назва, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення має бути надруковано, підписано уповноваженою особою заявника, а також за необхідності підпис заявника скріплюється печаткою юридичної особи із зазначенням дати.

5.6. З метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів фізичних осіб, які належать до маломобільних груп населення, Банк забезпечує супровід оформлення звернення під час проведення особистого прийому або подання звернення у відділеннях Банку, у яких облаштовані місця з інформацією для фізичних осіб, а також офіційний веб-сайт Банку не обладнані голосовими повідомленнями чи не надруковані спеціальним рельєфно-крапковим шрифтом Брайля. Зачитане вголос звернення з поміткою «Записано з моїх слів та зачитано» надається на підпис фізичній особі.

5.7. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу Клієнта, на яку може бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

## 6 Прийом та реєстрація звернень Клієнтів

6.1. Інформація щодо порядку та вимог подачі звернень Клієнтів розміщений на офіційному веб-сайті Банку <https://www.asviobank.ua/zvernennja-gromadjan.html>.

6.2. Звернення до Банку можуть бути надані:

- фізичними особами;
- юридичними особами  
(надалі – Клієнти)

6.3. За ознаками надходження розрізняють первинні, повторні, неодноразові, масові звернення Клієнтів.

**Первинне** – це звернення від окремого Клієнта, який вперше звернувся до Банку або не звертався протягом двох років після завершення діловодства за останнім зверненням.

**Повторне** – звернення, у якому:

- питання, що порушене в першому зверненні Клієнта, не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;
- оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням Клієнта;
- звертається увага на інші недоліки, що допущені під час вирішення попереднього звернення Клієнта;
- викладається звернення від того самого Клієнта з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Якщо в повторному зверненні Клієнта разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, Клієнт звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається в Банку в установленому порядку.

**Неодноразове** – це звернення Клієнта, яке надійшло до Банку з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь Банком ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

**Масове** – це звернення, що надходять у великій кількості від різних Клієнтів з однаковим змістом або суттю питання.

6.4. За формою звернення може бути:

- **усним** - надійшло шляхом телефонного зв'язку на телефон контакт центру Банку: 0 800 30 30 50 (безкоштовно на території України) або +380 44 394 88 00 (вартість дзвінка – згідно тарифів Вашого оператора) або викладеним Клієнтом і записаним працівником Банку під час особистого прийому шляхом заповнення форми звернення встановленого зразка;

- **письмовим** – надійшло до Банку поштою на адресу **01042, м. Київ, бульвар Дружби Народів, 19** та/або **14000 м. Чернігів, вул. Преображенська, 2**, або передане через уповноважену особу, або законним представником в інтересах неповнолітніх і неіездатних фізичних осіб, якщо їх повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства України, у тому числі надане під час особистого прийому.

- **електронним** - надійшло до Банку на e-mail адресу: [zvernennia@asviobank.ua](mailto:zvernennia@asviobank.ua)

або після заповнення електронної форми встановленого зразка на офіційному веб-сайті Банку <https://www.asviobank.ua/kontakti.html> або надійшло через соціальні мережі на сторінку Банку <https://www.facebook.com/pages/ASVIOBANK> <https://www.instagram.com/asviobank>

### **6.5. Порядок приймання звернень Клієнтів.**

6.5.1. При надходженні **усного звернення** працівник Банку записує звернення Клієнта шляхом заповнення відповідної форми звернення встановленого зразка та надсилає до відповідального працівника з питань діловодства для реєстрації. В разі можливості надає відповідь усно за телефоном одразу або передзвонивши Клієнту після уточнення запитаної інформації на зазначений ним телефон.

## Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

В усному зверненні Клієнт зазначає:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- 3) контактний телефон;
- 4) електронну поштову адресу, якщо на неї надається відповідь;
- 5) суть порушеного питання.

У разі, якщо Клієнт в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, то в такому випадку працівник Банку повідомляє Клієнта про те, що йому необхідно звернутися до найближчого відділення Банку з метою подання звернення в письмовій формі або повідомляє про можливість надання звернення на електронну адресу Банку, як електронне звернення.

У разі отримання звернення Клієнта під час особистого прийому, йому пропонується для заповнення форма звернення встановленого зразка, яка заповнюється безпосередньо ним, його представником та працівником Банку, передається на реєстрацію та направляється до відповідального підрозділу для подальшого опрацювання.

6.5.2. При надходженні **електронного звернення** – відповідь надається на електронну поштову адресу Клієнта, яку він зазначив у своєму зверненні. Якщо на електронне звернення має бути надана саме письмова відповідь та/або звернення/відповідь містить інформацію, яка є банківською таємницею, така відповідь може бути надіслана тільки на електронну адресу, яку Клієнт раніше надав до Банку.

В іншому випадку Клієнту рекомендовано подати звернення в письмовій формі.

6.5.3 Письмові звернення Клієнтів, що надійшли поштою або подані ними особисто в процесі його обслуговування в Банку, приймаються та реєструються відповідальним працівником з питань діловодства в день їх надходження, в окремому журналі реєстрації звернень (надалі – Журнал).

Письмове звернення без зазначення місця проживання Клієнта або коду ЄДРПОУ юридичних осіб, та/або не підписане автором, або таке, із змісту якого неможливо встановити авторство, Банком визнається анонімним і розгляду не підлягає.

6.5.4. Перед поданням (надсиланням) звернення до Банку Клієнт повинен ознайомитися з вимогами Закону України “Про захист персональних даних” про мету обробки його персональних даних та надати згоду на обробку цих даних.

### **6.6. Порядок реєстрації звернень**

Всі звернення Клієнтів, як письмові так і отримані електронною поштою, реєструються в Журналі відповідальним працівником з питань діловодства.

Прийом звернень може здійснюватися структурним підрозділом Банку з обов'язковим надсиланням сканованих копій до відповідального працівника з питань діловодства для реєстрації в день отримання звернення (на протязі трьох годин з моменту отримання документу).

Під час реєстрації кожному зверненню присвоюється вхідний номер. Повторні, неодноразові звернення реєструються так само, як первинні. Вхідний номер проставляють у відбитку реєстраційного штампа Банку, який ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки документа.

На вимогу Клієнта, який особисто подав звернення до Банку, на другому екземплярі звернення або його копії Банком ставиться дата прийняття звернення та реєстраційний номер.

У разі отримання повторного звернення, відповідальний працівник з питань діловодства у правому верхньому куті першої сторінки звернення робить відмітку «повторно» та зазначає дату, номер та виконавця попереднього звернення.

## Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

Після реєстрації звернення передається Голові Правління або особі, що її замінює, для розгляду та визначення відповідального працівника (виконавця) для опрацювання та підготовки відповіді на звернення у порядку, встановленому цим Порядком.

Звернення, що стосується конфлікту інтересів після реєстрації передається на опрацювання до підрозділу з контролю за дотриманням норм (комплаєнс).

### **7 Розгляд звернень Клієнтів**

7.1. Відповідальний працівник (виконавець), отримавши звернення, розглядає його та за результатами вивчення та перевірки, інформує Голову Правління, а в разі виявлення порушень, надає пропозиції щодо їх усунення.

У разі, якщо Відповідальний працівник (виконавець) не є працівником Профільного підрозділу або, якщо порушені у зверненні питання стосуються різних Профільних підрозділів, - він направляє запити до цих Профільних підрозділів для отримання відомостей. Профільний підрозділ зобов'язаний надати відповідні відомості у 3-денний термін.

За результатом розгляду відомостей, отриманих від Профільних підрозділів, Відповідальний працівник (виконавець) інформує Голову Правління та, в разі виявлення порушень, надає пропозиції щодо їх усунення.

7.2. Отримавши повторне звернення Відповідальний працівник (виконавець) вивчає причини, що призвели до його подання.

7.3. За результатами розгляду звернення, Відповідальний працівник (виконавець) готує проект відповіді Клієнту та передає його на погодження керівнику Профільного підрозділу та іншим підрозділам, яких стосується звернення.

Проект відповіді повинен включати:

- номер та дату централізованої реєстрації звернення Клієнта;
- позицію Банку відносно відхилення, часткового задоволення або повного задоволення вимог Клієнта, яка, зокрема, містить належні пояснення щодо відповідної компенсації за завдані матеріальні збитки (в разі наявності таких збитків у Клієнта);
- обґрунтування позиції Банку з посиланням на законодавство;
- заходи, вжиті Банком, у разі виявлення ним порушення законодавства або технічного збою в роботі програмного забезпечення Банку;
- інформацію про право Клієнта, у разі незгоди з рішенням Банку, звернутися до Національного банку України або до суду;
- інформацію про структурний підрозділ та працівника Банку, Відповідального за розгляд звернення Клієнта у разі виникнення у нього питань щодо наданої відповіді, включаючи найменування структурного підрозділу Банку, прізвище, ім'я, по - батькові та посаду працівника Банку, який підписав відповідь, та прізвище, ім'я, по - батькові, контактний номер телефону і адресу електронної пошти Відповідального працівника (виконавця).

7.4. Після погодження всіма зацікавленими працівниками Банку проект відповіді передається на підпис Голові Правління.

Працівники Банку, відповідальні за розгляд звернень у Банку, виконавці, під час розгляду письмових звернень зобов'язані уважно вивчати їх, та у разі потреби організувати перевірку викладених у зверненнях фактів, застосовувати інші заходи для об'єктивного вирішення порушених питань, з'ясувати та приймати рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитися.

7.5. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома Клієнта не пізніше як через десять днів з дня його надходження.



## Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

Рішення, які приймаються в результаті розгляду звернень, мають відповідати вимогам законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів НБУ, а також розпорядчих документів Банку.

7.6. Відповідно до чинного законодавства України та нормативно-правових актів НБУ звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше 30 днів від дня їх надходження, але відповідь на звернення, які не потребують додаткового вивчення, має бути надана невідкладно, не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

Строк розгляду звернення може бути продовжений (з повідомленням про це заявнику), якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненні, опрацювати матеріали, що стосуються різних напрямків діяльності Банку, включаючи архівні, або здійснити розрахунки.

Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, та відповіді на звернення не може перевищувати 45 днів.

7.7. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

7.8. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу корпоративної електронної пошти <https://www.asviobank.ua/kontakty.html>.

Датою подання електронного звернення, яке надійшло на адресу корпоративної електронної пошти <https://www.asviobank.ua/kontakty.html> в неробочий день та час, є наступний робочий день після його надходження.

7.9. Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях, починаючи з дати надходження (реєстрації) звернення. Останнім днем строку розгляду звернення є наступний робочий день, якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день. Звернення є розглянутим, якщо на нього надано письмову відповідь Клієнту та адресатові, який надіслав звернення на розгляд до Банку з проханням проінформувати про результати розгляду.

Датою виконання розгляду звернення Клієнта є дата реєстрації остаточної відповіді на звернення в Журналі.

7.10. В разі незгоди з отриманою відповіддю Банку, Клієнт має право:

- звернутися до Національного банку щодо вирішення порушених у зверненнях питань, включаючи випадки, якщо Банк не надав відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду звернень. Інформація щодо порядку розгляду звернень Національним Банком України розміщена за посиланням <https://bank.gov.ua/contacts-details#section-2>;

- звернутися до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів (важливо: подання звернення до банку або до Національного банку не позбавляє Клієнта такого права).

7.11. Після узгодження відповідь друкується на фірмовому бланку Банку та передається на підпис Голові Правління Банку або іншій посадовій особі Банку, уповноваженій на вчинення таких дій відповідною довіреністю.

7.12. Контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень Клієнтів в Банку покладено на Управління координації діяльності відділень.

7.13. Інформацію щодо опрацювання поданого до Банку звернення можливо дізнатись, зателефонувавши до Контакт-центру Банку та повідомивши реєстраційний номер вхідного листа: [0 800 30 30 50](tel:0800303050) (дзвінки безкоштовні на території України) або +380 44 394 88 00 (вартість дзвінка – згідно тарифів Вашого оператора).

## 8. Організація особистого прийому громадян

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

8.1. Особистий прийом громадян в Банку проводиться відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян».

8.2. Наказом Голови Правління визначається перелік керівників та посадових осіб Банку, які мають право проводити особистий прийом громадян.

8.3. Особистий прийом громадян (далі – прийом) проводиться Головою Правління та визначеними посадовими особами відповідно до затвердженого графіку особистого прийому громадян Банку.

Визначений перелік керівників та посадових осіб та графік особистого прийому громадян розміщуються на сайті Банку <https://www.asviobank.ua/kontakti.html>.

8.4. Прийом громадян здійснюється за попереднім записом (далі – запис) у дні та години, визначені графіком.

8.5. Прийом громадян проводиться за адресою, зазначеною в графіку.

8.6. Попередній запис на прийом проводиться працівниками Відділень Банку. Перелік відділень розміщено на офіційному веб-сайті Банку за посиланням <https://www.asviobank.ua/kontakti.html>

8.7 Для оформлення запису на прийом працівник Відділення Банку приймає заповнену форму звернення встановленого зразка.

У формі звернення громадянину необхідно зазначити прізвище, ім'я, по - батькові, дату народження, місце проживання або найменування юридичної особи, код ЄДРПОУ, адресу юридичної особи представником якої він являється, порушене питання, номер телефону для зв'язку та до яких керівників Банку чи органів він звертався з питанням, що потребує вирішення і яке було прийняте рішення.

Працівник Відділення Банку визначає керівника чи відповідального працівника Банку, з яким необхідно призначити зустріч та попередню дату та час зустрічі. Працівник Відділення Банку відправляє скановану копію заповненої форми звернення засобами корпоративної пошти на адресу відповідального працівника з діловодства та документообігу Банку. Відповідальний працівник з діловодства та документообігу реєструє звернення, уточнює дату та час призначення зустрічі з керівництвом Банку згідно Графіку особистого прийому громадян в Банку. Повідомляє працівника Відділення Банку про назначену дату та час зустрічі, додатково готує письмову відповідь на зареєстроване звернення та відправляє громадянину, який звернувся для призначення зустрічі. Працівник Відділення Банку телефонує громадянину і повідомляє йому:

- дату, час та місце проведення особистого прийому;
- про необхідність мати з собою документи, що посвідчують особу;
- порядок доступу до приміщення Банку відповідно до вимог пропускнуго режиму;
- послідовність та можливої зміни послідовності проведення особистого прийому керівництвом Банку/уповноваженим працівником Банку;
- щодо попередньої підготовки письмового звернення для його подання в разі необхідності під час проведення прийому;
- вимоги до оформлення письмового звернення та орієнтовного ліміту часу на прийом Клієнта.

8.8. Під час запису громадянина на прийом працівники Відділень Банку мають право вимагати документи, що ідентифікують особу заявника та/або його представника, підтверджують повноваження на представництво інтересів іншої особи. В разі відмови Клієнта надати документи для проведення його ідентифікації та підтвердження повноваження на представництво інтересів іншої особи, у записі на прийом може бути відмовлено.

8.9. Під час прийому Клієнт повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу та документи, що підтверджують суть питання, винесеного для обговорення на прийомі. В разі

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

відмови Клієнта пред'явити документ, що посвідчує його особу та документи, що підтверджують суть питання, винесеного для обговорення, в прийомі може бути відмовлено.

8.10. У прийомі Клієнтів можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством України порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають документи, що підтверджують їх особу та повноваження. Присутність сторонніх осіб під час проведення прийому не допускається, крім перекладача зі сторони Банку або іноземця, у разі необхідності.

8.11. Керівництво Банку під час особистого прийому розглядає питання по суті, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань Керівництво Банку може залучати до їх розгляду відповідні структурні підрозділи Банку.

8.12. Якщо порушене Клієнтом питання вирішити на особистому прийомі неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, громадянину пропонується викласти його у формі письмового звернення встановленого зразка.

8.13. Подане громадянином на особистому прийомі письмове звернення розглядається у спосіб та строки, які встановлені цим Порядком для письмових звернень. Письмове звернення не може містити зокрема наклеп і образи, дискредитацію керівників та інших працівників Банку, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій.

8.14. Про результати розгляду звернення громадянину надається усна або письмова відповідь (за його бажанням). Письмові та усні звернення, подані під час особистого прийому передаються відповідальному працівнику з діловодства та документообігу Банку для реєстрації. У разі подання усного звернення, його зміст записується працівником Банку у Формі звернення встановленого зразка.

8.15. Банк відмовляє громадянину в записі на особистий прийом з наданням обґрунтованих роз'яснень щодо причин відмови, наприклад, повторне звернення з питання, що вже розглядалося в Банку і було вирішено по суті. Повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, проводиться, якщо питання не були вирішені по суті.

8.16. Забороняється відмовляти в записі на особистий прийом за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

8.17. З метою забезпечення прозорості особистого прийому та дотримання заходів безпеки, Банк може здійснювати відео та аудіо фіксацію проведення особистого прийому, про що повідомляє громадянина перед початком особистого прийому.

8.18. Керівник/Відповідальний працівник Банку під час прийому зобов'язаний об'єктивно та всебічно розглянути питання, надати відповідно до чинного законодавства України обґрунтоване роз'яснення та вжити заходів, спрямованих на усунення виявлених порушень.

8.19. Посадова особа, яка веде прийом, за результатами розгляду звернення має право, керуючись чинним законодавством України, у межах компетенції прийняти одне з таких рішень:

- 1) задовольнити прохання чи вимогу та повідомити заявника про порядок і строк виконання прийнятого рішення;
- 2) відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про порядок і строк оскарження прийнятого рішення;
- 3) пояснити заявнику причини неможливості вирішення питання під час прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення.

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

8.20. Письмове звернення, яке подається громадянином на особистому прийомі, реєструється в журналі та оформлюється відповідно до вимог статті 5 Закону.

Про результати розгляду звернення громадянина повідомляється письмово або усно (за його бажанням), про що здійснюється запис в журналі під особистий підпис громадянина.

8.21. Якщо громадянин не з'явився або прийом з інших поважних причин не відбувся, відповідальний працівник з діловодства зазначає про це у журналі.

8.22. За результатами розгляду звернень громадян під час проведення особистого прийому, Голова Правління з метою уникнення операційних ризиків, втрати іміджу Банку тощо, - приймає відповідні заходи щодо усунення виявлених порушень працівниками Банку та їх наслідків.

8.23. По кожному питанню, зазначеному у зверненні, готується відповідь та протягом 30 календарних днів направляється громадянину за адресою (електронною адресою), зазначеною ним при особистому прийомі.

## 9 Система внутрішнього контролю

9.1 Керівники структурних підрозділів Банку, що задіяні у процесах, визначених у цьому Порядку, здійснюють контроль за належним виконанням функціональних обов'язків підпорядкованих їм працівників Банку.

9.2 Система внутрішнього контролю базується на розподілі функціональних обов'язків між працівниками/структурними підрозділами Банку, яка базується на моделі трьох ліній захисту.

9.2.1 *Перша лінія* - на рівні уповноважених працівників/структурних підрозділів Банку, які несуть відповідальність за надання інформації Клієнтам/потенційним Клієнтам про Банківські послуги, своєчасність прийняття, обробку звернень Клієнтів до Банку та надання відповідей; проведення аналізу звернень/запитів, розгляду ситуацій, виявлення помилок та порушень, прийняття рішень щодо необхідності внесення змін у порядки та процедури діяльності Банку, запровадження додаткових контролів тощо. Уповноважені працівники/структурні підрозділи Банку приймають ризики та несуть за них відповідальність, звітують перед керівництвом Банку – Головою Правління щодо поточного управління такими ризиками, виносять для обговорення Голові Правління прийняті рішення та/або питання щодо необхідності доопрацювання процесів/продуктів Банку.

Відповідальність за реєстрацію звернень громадян, Клієнтів Банку покладається на відповідального працівника з питань діловодства. Відповідальний працівник з питань діловодства щомісячно звітує Голові Правління про результати обробки звернень та причин їх виникнення.

Відповідальність за якість та повноту відповіді, дотримання строків її надання несуть уповноважені працівники Банку, що здійснювали підготовку відповіді, в межах своїх обов'язків, повноважень та відповідальності на відповідному етапі опрацювання звернення.

Уповноважені працівники Банку несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення права Клієнта на звернення, у відповідності до чинного законодавства України, нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх документів Банку.

Якщо в ході аналізу результатів обробки звернень були виявлені факти, що вказують на системні помилки, недоліки процесів та інше, керівник структурного підрозділу Банку, в якому такі факти були виявлені зобов'язаний розробити пропозиції щодо вжиття заходів вдосконалення, оптимізації операційних процесів та процесів обслуговування Клієнтів,

## Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

банківських продуктів та фінансових послуг Банку, ініціювати проведення навчання працівників Банку з метою попередження таких випадків у майбутньому.

Відповідальність щодо усунення виявлених порушень, їх наслідків, організацію розгляду звернень та якістю надання відповідей за результатами розгляду звернень, покладається на Голову Правління Банку.

9.2.2 *Друга лінія* – на рівні підрозділу з управління ризиками та підрозділу контролю за дотриманням норм (комплаєнс), які виконують контрольні функції з метою уникнення операційних ризиків, конфліктів інтересів та дотримання вимог Кодексу поведінки (етики) працівника АТ «АСВІО БАНК» протягом процесу спілкування з Клієнтами.

9.2.3 *Третя лінія* – на рівні підрозділу внутрішнього аудиту щодо перевірки та оцінки ефективності функціонування системи управління ризиками.

## 10 Заключні положення

10.1. Цей Порядок затверджується Правлінням Банку та набуває чинності з дати його ведення в дію.

10.2. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку вимогам чинного законодавства України, нормативно-правових актів НБУ, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України або нормативно-правових актів НБУ, цей Порядок діятиме лише у тій частині, яка не суперечитиме чинному законодавству України та нормативно-правовим актам Національного банку України.

10.3. У разі зміни назв структурних підрозділів Банку, які задіяні в процедурах, що описані в цьому Порядку, при незмінності функцій, цей Порядок вважається дійсним щодо їх нової назви.

## 11 Додатки

Додаток №1 Класифікація звернень за напрямками

Додаток №2 Форма звернення

Додаток №3 Строки розгляду звернень

Додаток №4 Приклад відповіді на звернення за шаблоном

Додаток №5 Інформація про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту (без застави)

Додаток №6 Інформація про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту (під заставу рухомого майна)

Додаток №7 Інформація про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту, забезпеченого іпотекою/на придбання житла

Додаток №8 Інформація про істотні характеристики послуги банківського вкладу (депозиту)

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

Додаток №1  
до Порядку надання інформації щодо банківських послуг,  
розгляду звернень та проведення особистого  
прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

**Класифікація звернень за напрямками**

<i>Профільний підрозділ банку</i>	<i>Напрямки звернень (зміст пропозиції, заяви або скарги Клієнта)</i>	<i>Відповідальні за відповідь на звернення, з яким звернувся Клієнт</i>
Управління кредитних операцій	Надання інформації по кредитах та операціях пов'язаних з кредитуванням, суми боргу, надання роз'яснень по сумі платежу, умовах нарахування пені, процентів, виведення майна із застави, надання інформації для контролюючих органів стосовно кредитних операцій, реструктуризації кредиту, добровільний продаж заставного майна, зміна графіку погашення тощо.	Відповідальний працівник Банку призначається керівником відповідного структурного підрозділу Банку
Управління документарних операцій	Надання інформації по операціях з банківськими гарантіями, акредитивами, тощо.	
Управління ризиків	Надання інформації щодо фінансових ризиків, кредитних ризиків та операційних ризиків Банку, тощо.	
Департамент корпоративного та приватного банкінгу	Надання інформації щодо операцій Банку стосовно: <ul style="list-style-type: none"> <li>- електронних послуг, питання по платіжних, у тому числі кредитних картках (умови договору, сплата РКО, перевипуск платіжної картки тощо);</li> <li>- працездатності банкоматної мережі;</li> <li>- страхових полісів;</li> <li>- зовнішньо-економічної діяльності клієнтів;</li> <li>- поточних, депозитних (вкладних), рахунків фізичних та юридичних осіб (списані комісії за РКО, пролонгація депозитів та інше);</li> <li>- арешту рахунків, закриття рахунків, тощо;</li> <li>- інші операції згідно функціональних обов'язків.</li> </ul>	

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

<p>Дирекція підтримки, продажу, розвитку корпоративного та приватного банкінгу.</p>	<p>Надання інформації щодо операцій Банку стосовно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обслуговування юридичних осіб, фізичних осіб та фізичних осіб – підприємців за банківськими продуктами/ послугами, якими користується Клієнти;</li> <li>- обслуговування у Відділеннях Банку, зокрема, щодо роботи працівників на Відділеннях Банку, роботи каси, депозитарія, відмова в обслуговуванні тощо;</li> <li>- питання стосовно роботи працівників Контакт-центру Банку;</li> <li>- звернення щодо маркетингової діяльності Банку (рекламні щити, вивіски, офіційний веб- сайт Банку, соціальні мережі тощо).</li> </ul>	
<p>Відділ інформаційної безпеки</p>	<p>Питання стосовно інформаційної безпеки Банку, роботи Internet-Banking тощо.</p>	
<p>Юридичний відділ</p>	<p>Питання стосовно :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- звинувачення щодо неправомірних дій з боку Банку;</li> <li>- погодження відповіді, що містить посилання на Закони України, судовий процес з Клієнтом тощо.</li> </ul>	
<p>Відділ по роботі з персоналом</p>	<p>Звернення/ скарги від працівників Банку та колишніх працівників Банку стосовно трудових відносин.</p>	
<p>Управління фінансового моніторингу</p>	<p>Питання стосовно фінансового моніторингу.</p>	
<p>Департамент інвестиційного бізнесу</p>	<p>Питання стосовно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- депозитарної діяльності з обслуговування у цінних паперах;</li> <li>- торгівлі цінними паперами;</li> <li>- тощо.</li> </ul>	
<p>Відділ контролю за дотриманням норм комплаєнс</p>	<p>Питання конфлікту інтересів, дотримання норм поведінки (етики) працівника Банку.</p>	

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

Додаток №2  
до Порядку надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

**ЗВЕРНЕННЯ**

<p><u>Прізвище:</u> _____</p> <p><u>Ім'я:</u> _____</p> <p><u>По-батькові:</u> _____</p> <p><u>Номер рахунку:</u> _____</p> <p><u>Назва компанії:</u> _____</p> <p><u>Код за ЄДРПОУ або реєстраційний (обліковий) номер платника податків:</u> _____</p>	<p><u>Адреса:</u> _____</p> <p><u>Місто:</u> _____</p> <p><u>Вул.</u> _____ <u>буд.</u> _____ <u>кв.</u> _____</p> <p><u>Контактний номер телефону:</u> _____</p> <p><u>e-mail:</u> _____ <small>(Контактна інформація вказана в даній формі буде використана для надання відповіді у письмовій чи електронній формі, за бажанням Клієнта)</small></p>
<p>1) Звернення отримано особисто <input type="checkbox"/></p> <p>2) Звернення отримано телефоном (Call Center) <input type="checkbox"/></p>	<p>Додаткові документи:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li><li>•</li><li>•</li></ul>
<p><b>ЗМІСТ ЗВЕРНЕННЯ:</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Відповідь надати мені: в письмовій формі <input type="checkbox"/> , по електронній пошті <input type="checkbox"/> , в усній формі (по телефону) <input type="checkbox"/></p> <p>Подання Клієнтом звернення до Банку передбачає його згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення Банком та їх поширення в разі надсилання за належністю.</p>	
<p><b>ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ:</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p>	

Підпис Клієнта: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /20\_\_

Підпис працівника Банку: \_\_\_\_\_



Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

Додаток №3

до Порядку надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

**Строки розгляду звернень**

№	Етап	Відповідальні працівники Банку	Строки виконання етапу (робочі дні)	
			Без розслідування	З розслідуванням
1	Отримання звернення	Працівник Відділення Банку, Контакт-Центр Банку, Працівник структурного підрозділу Банку	1 (в день отримання)	1 (в день отримання)
2	Реєстрація та направлення до профільного підрозділу	Відповідальний працівник Банку з питань діловодства	1 (в день отримання)	1 (в день отримання)
3	Розгляд звернення та узгодження проекту відповіді	Відповідальний працівник профільного підрозділу Банку	2	7
4	Узгодження листа-відповіді з відповідальним працівником Юридичного відділу у випадках, передбачених даним Порядком	Відповідальний працівник профільного підрозділу Банку	2	5
5	Підготовка письмового листа-відповіді	Відповідальний працівник профільного підрозділу Банку	2	3
6	Підписання листа-відповіді керівником який має повноваження щодо підписання від імені Банку листів-відповідей на звернення	Керівник ( Банку, Відділення Банку , підрозділу Банку) який має повноваження щодо підписання від імені Банку листів-відповідей на звернення	1	2
7	Реєстрація листа-відповіді та його відправлення отримувачу	Відповідальний працівник Банку з питань діловодства	2	2
	<b>Загальні строки процедури обробки звернення</b>		<b>11</b>	<b>22</b>

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

Додаток №4  
до Порядку надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

**Приклад відповіді на Звернення за шаблоном**



П.І.Б. \_\_\_\_\_

Область \_\_\_\_\_

Місто \_\_\_\_\_

Вулиця/будинок \_\_\_\_\_

Шановний(а) \_\_\_\_\_!  
або Шановний(а) пані(пане) \_\_\_\_\_!

Акціонерне товариство «АСВІО БАНК» висловлює Вам свою повагу та хоче зазначити, що в кожному окремому випадку Банк детально розглядає надіслані звернення.

Отримана від Вас інформація була прийнята до уваги та передана на розгляд до відповідального підрозділу Банку.

Так, за результатами розгляду повідомляємо, що \_\_\_\_\_ 20\_\_ року за Вашою платіжною карткою № \_\_\_\_\_ була зафіксована операція зняття готівки у розмірі (сума прописом), в банкоматі АТ «АСВІО БАНК» за адресом м. \_\_\_\_\_, вул. \_\_\_\_\_

За результатами проведеної перевірки було встановлено, що дана транзакція була успішною, грошові кошти були видані Клієнту в повному обсязі.

Від імені Банку дякуємо за звернення та бажаємо Вам всього найкращого.

З повагою,

(посада) \_\_\_\_\_

АТ «АСВІО БАНК»

П.І.Б. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(підпис)



### Інформація

**про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту (без застави)  
(ця інформація містить загальні умови надання банком послуг споживчого кредитування та не є пропозицією з надання цих послуг. Запропоновані індивідуальні умови залежатимуть від результатів оцінки банком кредитоспроможності, проведеної на підставі отриманої від клієнта інформації та з інших джерел за наявності законних на це підстав, і надаються клієнту до укладення договору про споживчий кредит у формі паспорта споживчого кредиту)**

### I. Загальна інформація

Таблиця

№ з/п	Вид інформації	Інформація для заповнення банком
1	2	3
1	1. Інформація про банк	
2	Найменування	
3	Номер і дата видачі банківської ліцензії	
4	Адреса	
5	Номер контактної(них) телефону(ів)	
6	Адреса електронної пошти	
7	Адреса офіційного вебсайта	
8	2. Основні умови споживчого кредиту	
9	Мета отримання кредиту	
10	Цільова група клієнтів	
11	Сума/ліміт кредиту, грн	
12	Строк кредитування, дн./міс./р.	
13	Процентна ставка, відсотки річних	
14	Тип процентної ставки (фіксована/змінювана)	
15	Реальна річна процентна ставка, відсотки річних	

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

16	Власний платіж клієнта, відсотки від суми кредиту	
17	3. Інформація про орієнтовну загальну вартість споживчого кредиту для клієнта	
18	Загальні витрати за кредитом [уключаючи відсотки за користування кредитом, комісії банку та інші витрати клієнта на додаткові та супутні послуги банку, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб], грн	
19	Орієнтовна загальна вартість кредиту для клієнта за весь строк користування кредитом (сума кредиту та загальні витрати за кредитом), грн	
20	4. Порядок повернення споживчого кредиту	
21	Періодичність погашення:	
22	суми кредиту	
23	відсотків за користування кредитом	
24	комісій	
25	Схема погашення	
26	Спосіб погашення:	
27	через термінал самообслуговування	(Розмір витрат клієнта, база їх розрахунку)
28	через операційну касу	(Розмір витрат клієнта, база їх розрахунку)
29	через систему дистанційного обслуговування	(Розмір витрат клієнта, база їх розрахунку)
30	інший спосіб погашення	(Розмір витрат клієнта, база їх розрахунку)
31	Попередження: клієнт повертає суму кредиту, комісії та відсотки за його користування відповідно до умов договору та вимог законодавства України	
32	5. Можливі наслідки в разі невиконання клієнтом обов'язків за договором	
33	Неустойка (штраф, пеня) за прострочення сплати:	
34	платежів за кредитом	
35	відсотків за користування кредитом	
36	інших платежів	
37	Неустойка (штраф, пеня) за невиконання інших умов договору	

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

38	Інші заходи:	
39	право банку у визначених договором випадках вимагати дострокового погашення платежів за кредитом та відшкодування збитків, завданих йому порушенням зобов'язання	
40	унесення інформації до кредитного бюро / Кредитного реєстру Національного банку України та формування негативної кредитної історії, що може враховуватися банком під час прийняття рішення щодо надання кредиту в майбутньому	
41	6. Права клієнта згідно із законодавством України	
42	До укладення договору:	
43	отримання від банку пояснень з метою оцінки договору з огляду на потреби та фінансовий стан клієнта	
44	безкоштовне отримання на вимогу клієнта копії проєкту договору в паперовому або електронному вигляді (за його вибором), крім випадків, коли банк не бажає продовжувати процес укладення договору з клієнтом	
45	звернення до банку щодо ознайомлення з інформацією, на підставі якої здійснюється оцінка кредитоспроможності клієнта, включаючи інформацію, що міститься в бюро кредитних історій / Кредитному реєстрі Національного банку України	
46	Після укладення договору:	
47	відмова від договору про споживчий кредит протягом 14 календарних днів з дня укладення цього договору (у разі відмови від такого договору клієнт сплачує відсотки за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за процентною ставкою, встановленою цим договором, та вчиняє інші дії, передбачені <a href="#">Законом України "Про споживче кредитування"</a> або договором)	
48	7. Прийняття рішення банком про розгляд заяви на отримання споживчого кредиту	
49	Строк прийняття банком рішення за заявою (після отримання всіх необхідних документів), днів	
50	Строк дії рішення банку за заявою, днів	
51	8. Подання клієнтом звернення та терміни його розгляду	
52	До банку:	
53	перелік контактних даних банку зазначено в рядках 2, 4 - 7 таблиці додатка 1 до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг (далі - Положення). Термін розгляду банком звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти днів або	

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

54	до Національного банку України:
55	перелік контактних даних розміщено в розділі "Звернення громадян" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти днів, або
56	до суду:
57	клієнт звертається до судових органів у порядку, визначеному законодавством України (клієнти - споживачі фінансових послуг звільняються від сплати судового збору за позовами, пов'язаними з порушенням їх прав як споживачів послуг)

## II. Пояснення щодо заповнення таблиці додатка 1

1. У колонці 3 таблиці зазначається:

- у рядку 10 - категорія клієнтів, які мають право отримати споживчий кредит після оцінки їх кредитоспроможності;
- у рядку 11 - мінімальний та максимальний розмір кредитних коштів, що може бути наданий клієнту в тимчасове користування, та порядок його зміни;
- у рядку 12 - мінімальний та максимальний строк кредитування (може встановлюватися в роках, місяцях або днях);
- у рядку 13 - максимальна плата за договором про споживчий кредит, виражена у відсотках річних від загального розміру виданого кредиту;
- у рядку 14 - тип процентної ставки (фіксована або змінювана), порядок її обчислення та індекси, що застосовуються для розрахунку змінюваної процентної ставки, включаючи порядок зміни змінюваної процентної ставки та наслідки цієї зміни для клієнта (можливе зростання змінюваної процентної ставки залежно від зростання погодженого сторонами індексу);
- у рядку 15 - максимальна плата за договором про споживчий кредит з урахуванням вартості всіх додаткових та супутніх послуг банку, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб, виражена у відсотках річних від загального розміру виданого кредиту;
- у рядку 18 - мінімальний та максимальний розмір усіх витрат клієнта за договором про споживчий кредит, включаючи відсотки за користування кредитом, комісії та інші обов'язкові платежі за додаткові та супутні послуги банку, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб (зазначити суму або базу розрахунку).

Якщо немає інформації про вартість додаткових та супутніх послуг третіх осіб, які є обов'язковими для отримання кредиту, банк для надання такої інформації враховує вимоги законодавства України про споживче кредитування та Положення щодо визначення вартості цих послуг відповідно до їх орієнтовної вартості.

Якщо додаткові та супутні послуги за споживчим кредитом може надати лише банк або акредитована ним особа, то до цієї суми включають також витрати на оцінку переданого в іпотеку нерухомого майна (у разі проведення такої оцінки), державну реєстрацію іпотеки та/або реєстрацію прав власності на майно, нотаріальні послуги, страхування цього майна від ризиків випадкового знищення, пошкодження, псування та інші ризики, включаючи фінансові, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит.

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

Якщо банк застосовує різні розміри грошових зборів і витрат за договором про споживчий кредит залежно від строку його дії або суми основного зобов'язання за цим договором, то в колонці 3 рядка 18 таблиці додатка 1 до Положення зазначається їх найвище значення;

8) у рядку 19 - мінімальна та максимальна орієнтовна вартість основного зобов'язання клієнта, що пропонується банком для укладення договору про споживчий кредит та включає суму коштів, які можуть бути надані клієнту в тимчасове користування відповідно до рядка 11 таблиці додатка 1 до Положення, і загальні витрати за цим кредитом, визначені в рядку 18 таблиці додатка 1 до Положення;

9) у рядку 25 - суть схеми погашення споживчого кредиту із зазначенням її типу та можливих наслідків для клієнта в разі застосування цієї схеми [погашення заборгованості за споживчим кредитом однаковими сумами платежів протягом усього строку кредитування (ануїтетна схема погашення заборгованості) або погашення заборгованості з поступовим зменшенням суми платежів протягом усього строку кредитування (диференційована схема погашення заборгованості)];

10) у рядках 27 - 30 - розмір витрат клієнта в разі використання того чи іншого способу погашення заборгованості за договором про споживчий кредит [терміналу самообслуговування, операційної каси, системи дистанційного обслуговування рахунку банку відповідно до Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті, затвердженої постановою Правління Національного банку України від 21 січня 2004 року N 22, зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 29 березня 2004 року за N 377/8976 (зі змінами), або іншого способу погашення за наявності в банку];

11) у рядках 33 - 37 - інформація про можливі наслідки для клієнта в разі невиконання ним обов'язків за договором про споживчий кредит, включаючи максимальну суму або відсоток неустойки (штрафу, пені) за прострочення сплати платежів за цим договором чи базу їх розрахунку, а також інші заходи, які має право вживати банк у такому разі;

12) у рядках 49, 50 - строк прийняття банком рішення про надання споживчого кредиту / відмови від його надання за заявою клієнта, а також строк дії цього рішення в календарних днях або місяцях.



**Інформація**  
**про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту**  
**(під заставу рухомого майна)**  
**(ця інформація містить загальні умови надання банком послуг споживчого кредитування та не є пропозицією з надання цих послуг. Запропоновані індивідуальні умови залежатимуть від результатів оцінки банком кредитоспроможності, проведеної на підставі отриманої від клієнта інформації та з інших джерел за наявності законних на це підстав, і надаються клієнту до укладення договору про споживчий кредит у формі паспорта споживчого кредиту)**

### I. Загальна інформація

Таблиця

N з/п	Вид інформації	Інформація для заповнення банком
1	2	3
1	1. Інформація про банк	
2	Найменування	
3	Номер і дата видачі банківської ліцензії	
4	Адреса	
5	Номер контактного(них) телефону(ів)	
6	Адреса електронної пошти	
7	Адреса офіційного вебсайта	
8	2. Основні умови споживчого кредиту	
9	Мета отримання кредиту	
10	Цільова група клієнтів	
11	Сума/ліміт кредиту, грн	
12	Строк кредитування, дн./міс./р.	
13	Процентна ставка, відсотки річних	
14	Тип процентної ставки (фіксована/змінювана)	



Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

15	Реальна річна процентна ставка, відсотки річних	
16	Власний платіж клієнта, відсотки від суми кредиту	
17	3. Інформація про орієнтовну загальну вартість споживчого кредиту для клієнта	
18	Загальні витрати за кредитом [уключаючи відсотки за користування кредитом, комісії банку та інші витрати клієнта на додаткові та супутні послуги банку, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб], грн	
19	Орієнтовна загальна вартість кредиту для клієнта за весь строк користування кредитом (сума кредиту та загальні витрати за кредитом), грн	
20	4. Забезпечення за споживчим кредитом	
21	Застава/порука	(Так/Ні)
22	Вид застави	
23	Орієнтовна мінімальна ринкова вартість рухомого майна, необхідна для отримання кредиту на суму, зазначену в колонці 3 рядка 11 таблиці додатка 2 до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг (далі - Положення) (якщо застосовується)	(Зазначити відповідні суми, грн)
24	Наявність пропорційної залежності доступного розміру кредиту від ринкової вартості рухомого майна (якщо застосовується)	
25	5. Порядок повернення споживчого кредиту	
26	Періодичність погашення:	
27	суми кредиту	
28	відсотків за користування кредитом	
29	комісій	
30	Схема погашення	
31	Спосіб погашення:	
32	через термінал самообслуговування	(Розмір витрат клієнта, база їх розрахунку)
33	через операційну касу	(Розмір витрат клієнта, база їх

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

		розрахунку)
34	через систему дистанційного обслуговування	(Розмір витрат клієнта, база їх розрахунку)
35	інший спосіб погашення	(Розмір витрат клієнта, база їх розрахунку)
36	Попередження: клієнт повертає суму кредиту, комісії та відсотки за його користування відповідно до умов договору та вимог законодавства України	
37	6. Можливі наслідки в разі невиконання клієнтом обов'язків за договором	
38	Неустойка (штраф, пеня) за прострочення сплати:	
39	платежів за кредитом	
40	відсотків за користування кредитом	
41	інших платежів	
42	Неустойка (штраф, пеня) за невиконання інших умов договору	
43	Інші заходи:	
44	право банку у визначених договором випадках вимагати дострокового погашення платежів за кредитом та відшкодування збитків, завданих йому порушенням зобов'язання	
45	унесення інформації до кредитного бюро / Кредитного реєстру Національного банку України та формування негативної кредитної історії, що може враховуватися банком під час прийняття рішення щодо надання кредиту в майбутньому	
46	звернення стягнення на передане в заставу рухоме майно згідно із законодавством України	
47	у разі недостатності коштів, отриманих від реалізації переданого в заставу рухомого майна для погашення вимоги за договором про надання споживчого кредиту, на особисте майно клієнта може бути звернено стягнення для погашення кредиту	
48	Попередження: банк задовольняє вимогу щодо погашення заборгованості за кредитом за рахунок переданого в заставу рухомого майна в позасудовому порядку в разі наявності відповідного застереження в договорі застави	
49	Попередження: застава майна припиняється у разі повного погашення заборгованості клієнта за договором, закінчення строку дії договору або реалізації предмета застави	
50	7. Права клієнта згідно із законодавством України	
51	До укладення договору:	
52	отримання від банку пояснень з метою оцінки договору з огляду на потреби та фінансовий стан клієнта	
53	безкоштовне отримання на вимогу клієнта копії проєкту договору в паперовому або електронному вигляді (за його вибором), крім випадків, коли банк не бажає продовжувати процес укладення договору з клієнтом	

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

54	звернення до банку щодо ознайомлення з інформацією, на підставі якої здійснюється оцінка кредитоспроможності клієнта, включаючи інформацію, що міститься в бюро кредитних історій / Кредитному реєстрі Національного банку України	
55	Після укладення договору:	
56	відмова від договору про споживчий кредит протягом 14 календарних днів з дня укладення цього договору (у разі відмови від такого договору клієнт сплачує відсотки за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за процентною ставкою, встановленою цим договором, та вчиняє інші дії, передбачені <a href="#">Законом України "Про споживче кредитування"</a> або договором)	
57	8. Прийняття рішення банком про розгляд заяви на отримання споживчого кредиту	
58	Строк прийняття банком рішення за заявою (після отримання всіх необхідних документів), днів	
59	Строк дії рішення банку за заявою, днів	
60	9. Подання клієнтом звернення та терміни його розгляду	
61	До банку:	
62	перелік контактних даних банку зазначено в рядках 2, 4 - 7 таблиці додатка 2 до Положення. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти днів або	
63	до Національного банку України:	
64	перелік контактних даних розміщено в розділі "Звернення громадян" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти днів, або	
65	до суду:	
66	клієнт звертається до судових органів у порядку, визначеному законодавством України (клієнти - споживачі фінансових послуг звільняються від сплати судового збору за позовами, пов'язаними з порушенням їх прав як споживачів послуг)	

## II. Пояснення щодо заповнення таблиці додатка 2

1. У колонці 3 таблиці зазначається:

- 1) у рядку 10 - категорія клієнтів, які мають право отримати споживчий кредит після оцінки їх кредитоспроможності;
- 2) у рядку 11 - мінімальний та максимальний розмір кредитних коштів, що може бути наданий клієнту в тимчасове користування, та порядок його зміни;

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

- 3) у рядку 12 - мінімальний та максимальний строк кредитування (може встановлюватися в роках, місяцях або днях);
- 4) у рядку 13 - максимальна плата за договором про споживчий кредит, виражена у відсотках річних від загального розміру виданого кредиту;
- 5) у рядку 14 - тип процентної ставки (фіксована або змінювана), порядок її обчислення та індекси, що застосовуються для розрахунку змінюваної процентної ставки, включаючи порядок зміни змінюваної процентної ставки та наслідки цієї зміни для клієнта (можливе зростання змінюваної процентної ставки залежно від зростання погодженого сторонами індексу);
- 6) у рядку 15 - максимальна плата за договором про споживчий кредит з урахуванням вартості всіх додаткових та супутніх послуг банку, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб, виражена у відсотках річних від загального розміру виданого кредиту;
- 7) у рядку 18 - мінімальний та максимальний розмір усіх витрат клієнта за договором про споживчий кредит, включаючи відсотки за користування кредитом, комісії та інші обов'язкові платежі за додаткові та супутні послуги банку, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб (зазначити суму або базу розрахунку).  
Якщо немає інформації про вартість додаткових та супутніх послуг третіх осіб, які є обов'язковими для отримання кредиту, банк для надання такої інформації враховує вимоги законодавства України про споживче кредитування та Положення щодо визначення вартості цих послуг відповідно до їх орієнтовної вартості.  
Якщо додаткові та супутні послуги за споживчим кредитом може надати лише банк або акредитована ним особа, то до цієї суми включають також витрати на оцінку переданого в іпотеку нерухомого майна (у разі проведення такої оцінки), державну реєстрацію іпотеки та/або реєстрацію прав власності на майно, нотаріальні послуги, страхування цього майна від ризиків випадкового знищення, пошкодження, псування та інші ризики, включаючи фінансові, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит.  
Якщо банк застосовує різні розміри грошових зборів і витрат за договором про споживчий кредит залежно від строку його дії або суми основного зобов'язання за цим договором, то в колонці 3 рядка 18 таблиці додатка 2 до Положення зазначається їх найвище значення;
- 8) у рядку 19 - мінімальна та максимальна орієнтовна вартість основного зобов'язання клієнта, що пропонується банком для укладення договору про споживчий кредит та включає суму коштів, які можуть бути надані клієнту в тимчасове користування відповідно до рядка 11 таблиці додатка 2 до Положення, і загальні витрати за цим кредитом, визначені в рядку 18 таблиці додатка 2 до Положення;
- 9) у рядку 22 - предмет рухомого майна, що може надаватися клієнтом як забезпечення виконання своїх зобов'язань за договором про споживчий кредит;
- 10) у рядку 24 - розмір співвідношення можливого розміру споживчого кредиту до ринкової вартості рухомого майна, що надано в заставу;
- 11) у рядку 30 - суть схеми погашення споживчого кредиту із зазначенням її типу та можливих наслідків для клієнта в разі застосування цієї схеми [погашення заборгованості за споживчим кредитом однаковими сумами платежів протягом усього строку кредитування (ануїтетна схема погашення заборгованості) або погашення заборгованості з поступовим зменшенням суми платежів протягом усього строку кредитування (диференційована схема погашення заборгованості)];
- 12) у рядках 32 - 35 - розмір витрат клієнта в разі використання того чи іншого способу погашення заборгованості за договором про споживчий кредит [терміналу самообслуговування, операційної каси, системи дистанційного обслуговування рахунку банку відповідно до Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті, затвердженої постановою Правління Національного банку України від 21 січня 2004 року N

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

22, зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 29 березня 2004 року за N 377/8976 (зі змінами), або іншого способу погашення за наявності в банку];

13) у рядках 38 - 42 - інформація про можливі наслідки для клієнта в разі невиконання ним обов'язків за договором про споживчий кредит, включаючи максимальну суму або відсоток неустойки (штрафу, пені) за прострочення сплати платежів за цим договором чи базу їх розрахунку, а також інші заходи, які має право вживати банк у такому разі;

14) у рядках 58, 59 - строк прийняття банком рішення про надання споживчого кредиту / відмови від його надання за заявою клієнта, а також строк дії цього рішення в календарних днях або місяцях.



**Інформація**  
**про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту, забезпеченого іпотекою / на придбання житла**  
**(ця інформація містить загальні умови надання банком послуг споживчого кредитування та не є пропозицією з надання цих послуг. Запропоновані індивідуальні умови залежатимуть від результатів оцінки банком кредитоспроможності, проведеної на підставі отриманої від клієнта інформації та з інших джерел за наявності законних на це підстав, і надаються клієнту до укладення договору про споживчий кредит у формі паспорта споживчого кредиту)**

### I. Загальна інформація

Таблиця

N з/п	Вид інформації	Інформація для заповнення банком
1	2	3
1	1. Інформація про банк	
2	Найменування	
3	Номер і дата видачі банківської ліцензії	
4	Адреса	
5	Номер контактного(них) телефону(ів)	
6	Адреса електронної пошти	
7	Адреса офіційного вебсайта	
8	2. Основні умови споживчого кредиту	
9	Мета отримання кредиту	
10	Цільова група клієнтів	
11	Сума/ліміт кредиту, грн	
12	Строк кредитування, дн./міс./р.	
13	Процентна ставка, відсотки річних	
14	Тип процентної ставки (фіксована/змінювана)	

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

15	Реальна річна процентна ставка, відсотки річних	
16	Власний платіж клієнта, відсотки від суми кредиту	
17	3. Інформація про орієнтовну загальну вартість споживчого кредиту для клієнта	
18	Загальні витрати за кредитом [уключаючи відсотки за користування кредитом, комісії банку та інші витрати клієнта на додаткові та супутні послуги банку, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб], грн	
19	Орієнтовна загальна вартість кредиту для клієнта за весь строк користування кредитом (сума кредиту та загальні витрати за кредитом), грн	
20	4. Забезпечення за споживчим кредитом	
21	Застава/порука	(Так/Ні)
22	Вид застави	
23	Орієнтовна мінімальна ринкова вартість майна / майнових прав, необхідна для отримання кредиту на суму, зазначену в колонці 3 рядка 11 таблиці додатка 3 до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг (далі - Положення) (якщо застосовується)	(Зазначити відповідні суми)
24	Наявність пропорційної залежності доступного розміру кредиту від ринкової вартості майна / майнових прав (якщо застосовується)	
25	5. Порядок повернення споживчого кредиту	
26	Періодичність погашення:	
27	суми кредиту	
28	відсотків за користування кредитом	
29	комісій	
30	Схема погашення	
31	Спосіб погашення:	
32	через термінал самообслуговування	(Розмір витрат клієнта, база їх розрахунку)
33	через операційну касу	(Розмір витрат клієнта, база їх

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

		розрахунку)
34	через систему дистанційного обслуговування	(Розмір витрат клієнта, база їх розрахунку)
35	інший спосіб погашення	(Розмір витрат клієнта, база їх розрахунку)
36	Попередження: клієнт повертає суму кредиту, комісії та відсотки за його користування відповідно до умов договору та вимог законодавства України	
37	6. Можливі наслідки в разі невиконання клієнтом обов'язків за договором	
38	Неустойка (штраф, пеня) за прострочення сплати:	
39	платежів за кредитом	
40	відсотків за користування кредитом	
41	інших платежів	
42	Неустойка (штраф, пеня) за невиконання інших умов договору	
43	Інші заходи:	
44	право банку у визначених договором випадках вимагати дострокового погашення платежів за кредитом та відшкодування збитків, завданих йому порушенням зобов'язання	
45	унесення інформації до кредитного бюро / Кредитного реєстру Національного банку України та формування негативної кредитної історії, що може враховуватися банком під час прийняття рішення щодо надання кредиту в майбутньому	
46	звернення стягнення на передане в іпотеку житло, майнові права на незавершений об'єкт житлового будівництва або інше нерухоме майно згідно із законодавством України	
47	у разі недостатності коштів, отриманих від реалізації переданого в іпотеку нерухомого майна для погашення вимоги за договором про надання споживчого кредиту, на особисте майно клієнта може бути звернено стягнення для погашення кредиту	
48	Попередження: банк задовольняє вимогу щодо погашення заборгованості за кредитом за рахунок переданого в іпотеку нерухомого майна в позасудовому порядку в разі наявності відповідного застереження в іпотечному договорі або в окремому договорі, укладеному з банком	
49	Попередження: іпотека майна припиняється у разі повного погашення заборгованості клієнта за договором, закінчення строку дії іпотечного договору або реалізації предмета іпотеки відповідно до <a href="#">Закону України "Про іпотеку"</a>	
50	7. Права клієнта згідно із законодавством України	
51	До укладення договору:	
52	отримання від банку пояснень з метою оцінки договору з огляду на потреби та	



Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

	фінансовий стан клієнта	
53	безкоштовне отримання на вимогу клієнта копії проекту договору в паперовому або електронному вигляді (за його вибором), крім випадків, коли банк не бажає продовжувати процес укладення договору із клієнтом	
54	звернення до банку щодо ознайомлення з інформацією, на підставі якої здійснюється оцінка кредитоспроможності клієнта, включаючи інформацію, що міститься в бюро кредитних історій / Кредитному реєстрі Національного банку України	
55	Після укладення договору:	
56	8. Прийняття рішення про розгляд заяви на отримання споживчого кредиту	
57	Строк прийняття банком рішення за заявою (після отримання всіх необхідних документів), днів	
58	Строк дії рішення банку за заявою, днів	
59	9. Подання клієнтом звернення та терміни його розгляду	
60	До банку:	
61	перелік контактних даних банку зазначено в рядках 2, 4 - 7 таблиці додатка 3 до Положення. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти днів або	
62	до Національного банку України:	
63	перелік контактних даних розміщено в розділі "Звернення громадян" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти днів, або	
64	до суду:	
65	клієнт звертається до судових органів у порядку, визначеному законодавством України (клієнти - споживачі фінансових послуг звільняються від сплати судового збору за позовами, пов'язаними з порушенням їх прав як споживачів послуг)	

## II. Пояснення щодо заповнення таблиці додатка 3

1. У колонці 3 таблиці зазначається:

- 1) у рядку 10 - категорія клієнтів, які мають право отримати споживчий кредит після оцінки їх кредитоспроможності;
- 2) у рядку 11 - мінімальний та максимальний розмір кредитних коштів, що може бути наданий клієнту в тимчасове користування, та порядок його зміни;
- 3) у рядку 12 - мінімальний та максимальний строк кредитування (може встановлюватися в роках, місяцях або днях);

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

- 4) у рядку 13 - максимальна плата за договором про споживчий кредит, виражена у відсотках річних від загального розміру виданого кредиту;
- 5) у рядку 14 - тип процентної ставки (фіксована або змінювана), порядок її обчислення та індекси, що застосовуються для розрахунку змінюваної процентної ставки, включаючи порядок зміни змінюваної процентної ставки та наслідки цієї зміни для клієнта (можливе зростання змінюваної процентної ставки залежно від зростання погодженого сторонами індексу);
- 6) у рядку 15 - максимальна плата за договором про споживчий кредит з урахуванням вартості всіх додаткових та супутніх послуг банку, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб, виражена у відсотках річних від загального розміру виданого кредиту;
- 7) у рядку 18 - мінімальний та максимальний розмір усіх витрат клієнта за договором про споживчий кредит, включаючи відсотки за користування кредитом, комісії та інші обов'язкові платежі за додаткові та супутні послуги банку, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб (зазначити суму або базу розрахунку).  
Якщо немає інформації про вартість додаткових та супутніх послуг третіх осіб, які є обов'язковими для отримання кредиту, банк для надання такої інформації враховує вимоги законодавства України про споживче кредитування та Положення щодо визначення вартості цих послуг відповідно до їх орієнтовної вартості.  
Якщо додаткові та супутні послуги за споживчим кредитом може надати лише банк або акредитована ним особа, то до цієї суми включають також витрати на оцінку переданого в іпотеку нерухомого майна (у разі проведення такої оцінки), державну реєстрацію іпотеки та/або реєстрацію прав власності на майно, нотаріальні послуги, страхування цього майна від ризиків випадкового знищення, пошкодження, псування та інші ризики, включаючи фінансові, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит.  
Якщо банк застосовує різні розміри грошових зборів і витрат за договором про споживчий кредит залежно від строку його дії або суми основного зобов'язання за цим договором, то в колонці 3 рядка 18 таблиці додатка 3 до Положення зазначається їх найвище значення;
- 8) у рядку 19 - мінімальна та максимальна орієнтовна вартість основного зобов'язання клієнта, що пропонується банком для укладення договору про споживчий кредит та включає суму коштів, які можуть бути надані клієнту в тимчасове користування відповідно до рядка 11 таблиці додатка 3 до Положення, і загальні витрати за цим кредитом, визначені в рядку 18 таблиці додатка 3 до Положення;
- 9) у рядку 22 - предмет нерухомого майна, що може надаватися клієнтом як забезпечення виконання його зобов'язань за договором про споживчий кредит [для споживчого кредиту забезпеченого іпотекою - об'єкти нерухомості, які перебувають у власності клієнта (квартира, будинок), для споживчого кредиту на придбання житла - об'єкт нерухомості, на придбання якого видається цей кредит та за необхідності інші об'єкти нерухомості, які перебувають у власності клієнта (квартира, будинок)];
- 10) у рядку 24 - розмір співвідношення можливого розміру споживчого кредиту до ринкової вартості нерухомого майна / майнових прав на незавершений об'єкт житлового будівництва, що надано в заставу;
- 11) у рядку 30 - суть схеми погашення споживчого кредиту із зазначенням її типу та можливих наслідків для клієнта в разі застосування цієї схеми [погашення заборгованості за споживчим кредитом однаковими сумами платежів протягом усього строку кредитування (ануїтетна схема погашення заборгованості) або погашення заборгованості з поступовим зменшенням суми платежів протягом усього строку кредитування (диференційована схема погашення заборгованості)];
- 12) у рядках 32 - 35 - розмір витрат клієнта в разі використання того чи іншого способу погашення заборгованості за договором про споживчий кредит [терміналу

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

самообслуговування, операційної каси, системи дистанційного обслуговування рахунку банку відповідно до Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті, затвердженої постановою Правління Національного банку України від 21 січня 2004 року N 22, зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 29 березня 2004 року за N 377/8976 (зі змінами), або іншого способу погашення за наявності в банку];

13) у рядках 38 - 42 - інформація про можливі наслідки для клієнта в разі невиконання ним обов'язків за договором про споживчий кредит, включаючи максимальну суму або відсоток неустойки (штрафу, пені) за прострочення сплати платежів за цим договором чи базу їх розрахунку, а також інші заходи, які має право вживати банк у такому разі;

14) у рядках 57, 58 - строк прийняття банком рішення про надання споживчого кредиту / відмови від його надання за заявою клієнта, а також строк дії цього рішення в календарних днях або місяцях.

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

Додаток 8  
до Порядку надання інформації, розгляду звернень  
та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»



**Інформація**  
**про істотні характеристики послуги банківського вкладу (депозиту)**  
**[ця інформація містить загальні умови залучення банком у вкладу (депозиту) коштів**  
**та банківських металів клієнтів та не є пропозицією з надання цих послуг]**

**I. Загальна інформація**

Таблиця

N з/п	Вид інформації	Інформація для заповнення банком
1	2	3
1	1. Інформація про банк	
2	Найменування	
3	Номер і дата видачі банківської ліцензії	
4	Адреса	
5	Номер контактного(них) телефону(ів)	
6	Адреса електронної пошти	
7	Адреса офіційного вебсайта	
8	2. Основні умови банківського вкладу (депозиту)	
9	Процентна ставка на вклад (депозит), відсотки річних	
10	Строк вкладу (депозиту)	
11	Валюта вкладу (депозиту)	
12	Мінімальна сума вкладу (депозиту)	
13	Строк, протягом якого клієнт повинен розмістити суму коштів на вклад (депозит) з дня укладення договору, днів	
14	Вид договору банківського вкладу (депозиту)	
15	Умови зняття (часткового зняття) вкладу (депозиту) протягом строку дії договору банківського вкладу (депозиту)	

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

16	Умови поповнення вкладу (депозиту) протягом строку дії договору банківського вкладу (депозиту)	
17	Порядок повернення вкладу (депозиту)	
18	Виплата відсотків за вкладом (депозитом)	
19	Порядок нарахування відсотків на суму вкладу (депозиту): з дня, наступного за днем надходження до банку грошових коштів або банківських металів, до дня, який передує дню повернення грошових коштів або банківських металів вкладнику або списання з вкладного (депозитного) рахунку вкладника з інших підстав	
20	Автоматичне продовження строку дії договору банківського вкладу (депозиту) згідно з умовами договору	(Так/ні)
21	Попередження: внесення банком будь-яких змін до договору банківського вкладу (депозиту) здійснюється лише за згодою клієнта (сторони договору), якщо інше не встановлено договором або законодавством України	
22	3. Інформація про витрати клієнта та вимоги до клієнта	
23	Платежі за додаткові та супутні послуги банку, отримання яких є необхідним для укладення договору банківського вкладу (депозиту):	
24	відкриття поточного рахунку	
25	інші послуги, отримання яких є необхідним для укладення договору банківського вкладу (депозиту)	
26	оподаткування доходів, отриманих від вкладних (депозитних) операцій:	
27	податок на доходи фізичних осіб, грн	(відсотки, база нарахування)
28	військовий збір, грн	(відсотки, база нарахування)
29	Наслідки повернення строкового банківського вкладу (депозиту) на вимогу клієнта до спливу строку договору банківського вкладу (депозиту):	
30	<p>попередження: в разі дострокового розірвання договору банківського вкладу (депозиту) на вимогу клієнта можливе зменшення доходу від строкового вкладу (депозиту) відповідно до умов цього договору.</p> <p>Відповідно до законодавства України:</p> <p>повернення вкладникові банківського строкового вкладу та нарахованих відсотків за цим вкладом на його вимогу до спливу строку або до настання інших обставин, визначених договором, можливе виключно у випадках, якщо це передбачено умовами договору банківського строкового вкладу;</p> <p>якщо клієнт/вкладник не вимагає повернення суми строкового вкладу зі спливом строку, встановленого договором банківського вкладу, або повернення суми вкладу, внесеного на інших умовах повернення, після настання визначених договором обставин, то договір вважається продовженим на умовах вкладу на вимогу, якщо інше не встановлено договором</p>	

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

31	повернення клієнту строкового банківського вкладу (депозиту) на вимогу клієнта до спливу строку договору банківського вкладу (депозиту)	(Так/ні)
32	процентна ставка в разі дострокового розірвання договору банківського вкладу (депозиту) на вимогу клієнта, відсотки річних	[Визначається у відсотках річних від суми вкладу (депозиту). Порядок перерахунку нарахованих відсотків]
33	4. Права клієнта згідно із законодавством України	
34	Ознайомлення з інформацією на вебсайті банку щодо участі банку в Фонді гарантування вкладів фізичних осіб та змістом довідки про систему гарантування вкладів фізичних осіб	
35	5. Подання клієнтом звернення та терміни його розгляду	
36	До банку:	
37	перелік контактних даних банку зазначено в рядках 2, 4 - 7 таблиці додатка 4 до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти днів або	
38	до Національного банку України:	
39	перелік контактних даних розміщено в розділі "Звернення громадян" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти днів, або	
40	до суду:	
41	клієнт звертається до судових органів у порядку, визначеному законодавством України (клієнти - споживачі фінансових послуг звільняються від сплати судового збору за позовами, пов'язаними з порушенням їх прав як споживачів послуг)	

## II. Пояснення щодо заповнення таблиці додатка 4

1. У колонці 3 таблиці зазначається:

- 1) у рядку 9 - розмір процентної ставки на вклад (депозит) у відсотках річних (від мінімального до максимального);
- 2) у рядку 10 - строк вкладу (депозиту) у днях або місяцях (від мінімального до максимального);
- 3) у рядку 11 - валюта вкладу (депозиту): гривня, іноземна валюта, банківські метали;
- 4) у рядку 12 - мінімальна сума вкладу (депозиту) за наявності такої вимоги;
- 5) у рядку 13 - строк, який починає відраховуватися з моменту укладення договору банківського вкладу (депозиту) та протягом якого клієнт зобов'язаний розмістити суму коштів на вклад (депозит), у днях (за наявності такої вимоги);

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»

- 6) у рядку 14 - вид договору банківського вкладу (депозиту): вклад на вимогу, вклад строковий;
- 7) у рядку 15 - умови зняття (часткового зняття) коштів клієнтом протягом строку дії договору банківського вкладу (депозиту): обмеження можливих сум та періодичності часткового зняття коштів (за наявності);
- 8) у рядку 16 - умови поповнення вкладу (депозиту) протягом строку дії договору банківського вкладу (депозиту): обмеження можливих сум та періодичності поповнення вкладу (депозиту) (за наявності);
- 9) у рядку 17 - порядок повернення вкладу (депозиту), передбачений договором банківського вкладу (депозиту): дата повернення вкладу (депозиту), спосіб повернення [перерахування суми вкладу (депозиту) на поточний рахунок клієнта];
- 10) у рядку 18 - порядок виплати відсотків за вкладом (депозитом):  
перерахування на поточний рахунок клієнта, відкритий в банку:  
щомісячно/щоквартально/після закінчення строку дії договору банківського вкладу (депозиту);  
капіталізація нарахованих відсотків:  
щомісячно/щоквартально/після закінчення строку дії договору банківського вкладу (депозиту);
- 11) у рядку 20 - можливість самостійного продовження банком строку дії договору банківського вкладу (депозиту) після його закінчення на умовах, передбачених договором банківського вкладу (депозиту);
- 12) у рядках 24, 25 - інформація про вартість користування всіма додатковими та супутніми послугами банку, які є необхідними для укладення договору банківського вкладу (депозиту);
- 13) у рядку 32 - розмір процентної ставки в разі дострокового розірвання договору банківського вкладу (депозиту) на вимогу клієнта та порядок перерахунку нарахованих відсотків, уключаючи період, за який банк перераховує нараховані відсотки за цією процентною ставкою та наявність інших умов дострокового розірвання договору банківського вкладу (депозиту), які впливають на період, за який здійснюється перерахунок відсотків.