



Інформація для ознайомлення про фінансові та платіжні послуги для фізичних осіб у АТ «Полтава-банк»

На виконання вимог Закону України "Про банки і банківську діяльність", Закону України "Про фінансові послуги та фінансові компанії", Закону України "Про платіжні послуги", Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, яке затверджено Постановою Правління Національного банку України 28.11.2019 №141, АТ «Полтава-банк» повідомляє наступну інформацію:

I. Інформація про надавача фінансових та платіжних послуг		
1	Найменування Банку	Повне найменування: АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ПОЛТАВА-БАНК" Скорочене найменування: АТ "ПОЛТАВА-БАНК" (надалі - Банк)
2	Місцезнаходження Банку	36000, м. Полтава, вул. Пилипа Орлика, 40А
3	Контактна інформація Банку	Контактний номер телефону: (0800)407-009, (050)304-69-74, (067)530-05-56, (063)037-74-24 Офіційний сайт Банку: https://poltavabank.com/ Адреса електронної пошти: office@poltavabank.com Контакти для скарг та пропозицій: 36000, Україна, м. Полтава, вул. Пилипа Орлика, 40-а, https://poltavabank.com/skargy-ta-propozycziyi/ (050) 406 02 42, (050) 304-69-74, (067) 530-05-56, (063) 037-74-24
4	Відомості про відокремлені підрозділи, місця надання фінансових послуг Банком	Відомості про відокремлені підрозділи банку знаходяться на веб-сайті Банку у розділі «Відділення» або за посиланням https://poltavabank.com/viddilennya-ta-bankomaty/?radius=3
5	Відомості про склад органів управління Банку	На сайті Банку в розділі «Про Банк» - «Правління» розміщено перелік членів Правління Банку https://poltavabank.com/pravlinnya/ , в розділі «Наглядова Рада» розміщено перелік членів Наглядової ради Банку https://poltavabank.com/naglyadova-rada/

6	Відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про Банк, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону	Інформація про фінансові показники діяльності розміщена на вебсайті Банку за посиланням https://poltavabank.com/pokaznyky-diyalnosti/ Інформація про структуру власності Банку знаходиться на вебсайті Банку в розділі «Про Банк» - «Корпоративне Управління» - «Структура власності Банку» або за посиланням https://drive.google.com/file/d/1UVw7zQJNiv6A21V-QXFxwWVodKKJPui9/view
7	Відомості про державну реєстрацію Банку	Дата державної реєстрації Банку як юридичної особи: 16.10.1991 р. Ідентифікаційний код/код Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України: 09807595 Код Банку (МФО) 331489
8	Відомості про ліцензії та дозволи, надані Банку	Банк працює на основі Банківської Ліцензії НБУ № 73 від 20.10.2011 р. на право надання банківських послуг, визначених частиною третьою статті 47 Закону України «Про банки і банківську діяльність». Інформація щодо Ліцензій або дозволів Банку на діяльність розміщені за посиланням: https://poltavabank.com/licenziyi-na-diyalnist
9	Контактна інформація Регулятора, який здійснює державне регулювання щодо діяльності надавача фінансових послуг	Національний банк України Адреса: 01601, Київ, вул. Інститутська, 9, Тел. 0 800 505 240 Офіційний сайт: https://bank.gov.ua/
10	Відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідної процедури, застосування процедури санації до банку, рішення про ліквідацію/припинення Банку	Відомості відсутні
II. Інформація про фінансові (платіжні) послуги фізичним особам, що надаються Банком		
11	Перелік фінансових та платіжних послуг, які надаються Банком користувачам, вартість та умови їх надання	На власному вебсайті Банку https://poltavabank.com/ у розділі "Приватним Особам" розміщено перелік банківських послуг та продуктів за напрямком «Роздрібний бізнес», що надаються Банком клієнту, істотні характеристики банківських послуг для надання споживчого кредиту та залучення банківського вкладу (депозиту), умови і порядок надання для інших банківських послуг, вартість, ціна (тарифи, процентні ставки) залежно від виду банківської послуги, порядок їх визначення та сплати, період, протягом якого вони застосовуються, та розмір після завершення цього періоду, умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, уключаючи термін їх дії, про право клієнта на відмову від договору про надання банківської послуги, якщо таке право передбачено законом, суму (ліміт), на яку (який) може бути надана банківська послуга (від мінімального значення до максимального), інформацію про наявність, перелік і вартість супровідних послуг банку, уключаючи розмір платежу та базу його розрахунку, умови договору та інших типових договорів про надання банківських послуг, калькулятор (для послуг з надання споживчого кредиту та залучення банком у вкладу (депозити) коштів та банківських металів, умови договору та інших типових договорів про надання

		банківських послуг тощо.
12	Способи комунікації	Отримання інформації клієнтом може бути: на офіційному веб-сайті Банку https://poltavabank.com/ , у відділеннях банку, через інтернет-банкінг, через мобільний за стосунок Банку, телефонними дзвінками, смс-повідомленнями на фінансовий номер Клієнта, який зазначений в Договорі.
13	Заходи безпеки	Загальні правила користування платіжною картою, Заходи безпеки при користуванні платіжною картою в Інтернеті, Заходи безпеки при користуванні банкоматом знаходяться на веб-сайті Банку, у розділі «Про Банк» «Інформаційна безпека», «Загальні правила користування платіжною картою» або за посиланням https://poltavabank.com/polityka-informacziynoyi-bezpeky/#1731329040825-38a3d4a1-6eca або у розділі «Приватним особам», «Платіжні картки МПС Visa та НПС Простір», «Загальні правила користування платіжною картою, заходи безпеки» https://poltavabank.com/platizhni-kartky/#1729681707293-791650e0-55bf
14	Поточні рахунки фізичних осіб	Тарифні ставки за поточними рахунками знаходяться за посиланням https://poltavabank.com/potochni-rahunky/#1596437528573-a4ab2df4-7a84 Універсальний договір банківського обслуговування клієнтів-фізичних осіб Заява на приєднання до Універсального Договору банківського обслуговування клієнтів - фізичних осіб (Договір банківського рахунку) Тарифи для осіб, що провадять незалежну діяльність знаходяться за посиланням https://drive.google.com/file/d/14yeXgnLuvnDT8irPt70pFwR2QmJ6CiB/view Договір для осіб, що провадять незалежну діяльність знаходяться за посиланням https://poltavabank.com/potochni-rahunky/#1600779022465-b8a01739-4536
15	Депозити фізичних осіб	Процентні ставки по депозитним вкладам фізичних осіб, Істотні характеристики банківських послуг, Калькулятор, Умови вкладів фізичних осіб, Умови надання банківських послуг за вкладами, Попередження про можливі наслідки для клієнта у разі користування послугою залучення банківського вкладу (депозиту) або невиконання ним обов'язків згідно з договором про надання цієї банківської послуги знаходяться за посиланням: https://poltavabank.com/depozyty-fizychnyh-osib Інформація про Фонд Гарантування Вкладів за посиланням: https://poltavabank.com/fond-garantuvannya-vkladiv Універсальний договір банківського обслуговування клієнтів-фізичних осіб

16	Платіжні картки	<p>Умови тарифних пакетів, Допомога клієнту в разі втрати пластикової картки https://poltavabank.com/platizhni-kartky/#1725968085060-dfc19826-4356</p> <p>Публічний договір Акціонерного товариства „Полтава-банк” Про укладання договору на відкриття карткового рахунку, кредитного ліміту та обслуговування платіжної картки</p> <p>Заява-Договір Про акцепт публічної пропозиції на укладання договору на відкриття карткового рахунку, кредитного ліміту та обслуговування платіжної картки в АТ «Полтава-банк» (надалі — Публічна пропозиція), що є договором про приєднання до умов Публічного договору Акціонерного товариства „Полтава-банк” про укладання договору на відкриття карткового рахунку, кредитного ліміту та обслуговування платіжної картки в АТ «Полтава-банк»</p> <p>Інфраструктура мережі АТМ Радіус https://docs.google.com/spreadsheets/d/1dHDy4-wTGovph3SKowEZC9qUwb3o9gNQ/edit?gid=1464011330#gid=1464011330</p>
17	Споживчі кредити під заставу нерухомості, автотранспорту, на придбання землі сільськогосподарського призначення, під заставу дорогоцінних металів, під поруку для працівників Банку	<p>Тарифні ставки за виконання операцій з кредитування фізичних осіб, Вимоги до суб’єктів оціночної діяльності, Перелік страхових компаній, Перелік суб’єктів оціночної діяльності, Істотні характеристики послуг кредитування, Калькулятор, Договори, Попередження про можливі наслідки для клієнта у разі користування послугою з надання споживчого кредиту або невиконання ним обов’язків згідно з договором про надання цієї банківської послуги, Право споживача після припинення дії кредитного договору, Організація роботи Банку з проблемними активами заборгованість фізичних осіб https://poltavabank.com/kredytuvannya-fizychny-osib/#1583414334923-da932aa1-d1ff</p>
18	Кредит на картковий рахунок	<p>Істотні характеристики послуги, Калькулятор, Попередження про можливі наслідки для клієнта у разі користування послугою з надання споживчого кредиту або невиконання ним обов’язків згідно з договором про надання цієї банківської послуги, Право споживача після припинення дії кредитного договору, Організація роботи Банку з проблемними активами заборгованістю фізичних осіб за продуктами: Кредитний ліміт на зарплатні карткові рахунки (співробітникам підприємств, які отримують заробітну плату через АТ «Полтава-банк»), Кредитний ліміт на пенсійні карткові рахунки, Кредитний ліміт на карткові рахунки під заставу майнових прав на депозит, Кредитний ліміт на картковий рахунок «КРЕДИТНА КАРТКА», Кредитний ліміт на картковий рахунок працівникам банку за посиленням https://poltavabank.com/kredyt-na-kartkovyi-rahunok/#1706774814886-75066acf-8120</p> <p>Публічний договір Акціонерного товариства "Полтава-банк" Про укладання договору на відкриття карткового рахунку, кредитного ліміту та обслуговування платіжної картки</p> <p>Заява-Договір Про акцепт публічної пропозиції на укладання договору на відкриття карткового рахунку, кредитного ліміту та обслуговування платіжної картки в АТ «Полтава-банк» (надалі — Публічна пропозиція),</p>

		що є договором про приєднання до умов Публічного договору Акціонерного товариства «Полтава-банк» про укладання договору на відкриття карткового рахунку, кредитного ліміту та обслуговування платіжної картки в АТ «Полтава-банк»
19	Кредит на придбання нерухомості на первинному ринку, на вторинному ринку, на придбання нерухомості для працівників Банку на вторинному ринку	Істотні характеристики послуг, Калькулятор, Договори, Попередження про можливі наслідки для клієнта у разі користування послугою з надання споживчого кредиту або невиконання ним обов'язків згідно з договором про надання цієї банківської послуги, Право споживача після припинення дії кредитного договору, Організація роботи АТ «Полтава-банк» з проблемними активами заборгованістю фізичних осіб https://poltavabank.com/kredyt-na-prydbannya-neruhomosti/#1598982677181-7235c43f-8276
20	Фінансовий лізинг	Умови придбання нерухомості за схемою фінансового лізингу для фізичних осіб, Договори знаходяться за посиланням https://poltavabank.com/finansovyj-lizing/
21	Онлайн банкінг Банку для фізичних осіб	<p>У мобільному додатку Банку можна скористатися наступними функціями:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заблокувати / розблокувати картку; - самостійно налаштувати ліміти зняття та оплати в інтернеті по картці; - самостійно налаштувати параметри картки для перебування за кордоном (час та країни перебування); - переказувати кошти з картки на картку; - купувати / продавати валюту; - переглядати операції по рахунку; - переглядати курс валюти; - оформляти депозити; - сплачувати за кредитами; - оплата послуг (комунальні платежі, мобільний зв'язок, інтернет, телебачення, телефонія та інше); - сплачувати платежі за реквізитами; - зв'язатися з банком; - дізнатися реквізити свого рахунку; - завантажувати квитанції за розрахунками; - сформувати та завантажити виписку по рахунку за певний період. <p>Тарифи на операції в рамках сервісу «Полтава-банк онлайн» Банку https://poltavabank.com/onlajn-banking-dlya-fizychnyh-osib/</p>

		<p>Тривалість операційного дня, операційного часу та робочого дня Банку встановлюється Банком самостійно та закріплюється у його Регламенті.</p> <p>Операційний час – частина операційного дня Банку, учасника платіжної системи, протягом якого приймаються платіжні інструкції та інструкції на відкликання, що мають бути оброблені, передані та виконані цим банком протягом цього ж робочого дня.</p> <p>Банк зобов'язаний прийняти до виконання платіжну інструкцію, що надійшла до нього після закінчення операційного часу, не пізніше наступного операційного дня.</p> <table border="1" data-bbox="734 427 2168 834"> <tr> <td data-bbox="734 427 1888 496">Операційний день Банку, протягом якого здійснюється виконання платежів згідно умов АСПП</td> <td data-bbox="1888 427 2168 496">з 00:30 до 23.50</td> </tr> <tr> <td data-bbox="734 496 1888 564">Робочий день Банку, протягом якого здійснюється додатковий контроль платежів відповідальними виконавцями Банку</td> <td data-bbox="1888 496 2168 564">з 08:00/08:30 до 17:30</td> </tr> <tr> <td data-bbox="734 564 1888 633">Операційний час, частина робочого дня Банку щодо виконання платежів у національній валюті</td> <td data-bbox="1888 564 2168 633">з 08:00/08:30 до 13:00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="734 633 1888 702">Післяопераційний час, частина робочого дня Банку щодо виконання платежів у національній валюті</td> <td data-bbox="1888 633 2168 702">з 13:00 до 17:30</td> </tr> <tr> <td data-bbox="734 702 1888 770">Операційний час Банку щодо виконання внутрішньобанківських платежів у національній валюті</td> <td data-bbox="1888 702 2168 770">з 08:30 до 17:30</td> </tr> <tr> <td data-bbox="734 770 1888 834">Операційний час Банку щодо виконання платежів у іноземній валюті</td> <td data-bbox="1888 770 2168 834">з 08:30 до 15:00</td> </tr> </table> <p>Робочий день банку – дні з понеділка по п'ятницю, за виключенням святкових та неробочих днів, які встановлюються у відповідності до чинного законодавства України. Для Банку робочий день встановлений з 8-00/8-30 до 17-30, перерва на обід з 13-00 до 14-00 години. Згідно окремого наказу для окремих відповідальних працівників робочий день може змінюватись і встановлюється по мірі необхідності в інший проміжок часу. Виключно протягом робочого дня банку виконуються :</p> <ul style="list-style-type: none"> - платіжні інструкції клієнта, ініційовані засобами дистанційного обслуговування рахунку, що підлягають додатковому контролю відповідального виконавця банку згідно затверджені внутрішніми документами Процедури роботи програмного модуля автоматизованої системи проведення платежів виконуються виключно протягом робочого дня банку; - платіжні інструкції клієнта на паперових носіях; - платіжні інструкції банку (регламентні операції, договірне списання коштів), які потребують підпису контролера; - платіжні інструкції стягувача на примусове списання коштів(в електронному вигляді та на паперових носіях). 	Операційний день Банку, протягом якого здійснюється виконання платежів згідно умов АСПП	з 00:30 до 23.50	Робочий день Банку, протягом якого здійснюється додатковий контроль платежів відповідальними виконавцями Банку	з 08:00/08:30 до 17:30	Операційний час, частина робочого дня Банку щодо виконання платежів у національній валюті	з 08:00/08:30 до 13:00	Післяопераційний час, частина робочого дня Банку щодо виконання платежів у національній валюті	з 13:00 до 17:30	Операційний час Банку щодо виконання внутрішньобанківських платежів у національній валюті	з 08:30 до 17:30	Операційний час Банку щодо виконання платежів у іноземній валюті	з 08:30 до 15:00
Операційний день Банку, протягом якого здійснюється виконання платежів згідно умов АСПП	з 00:30 до 23.50													
Робочий день Банку, протягом якого здійснюється додатковий контроль платежів відповідальними виконавцями Банку	з 08:00/08:30 до 17:30													
Операційний час, частина робочого дня Банку щодо виконання платежів у національній валюті	з 08:00/08:30 до 13:00													
Післяопераційний час, частина робочого дня Банку щодо виконання платежів у національній валюті	з 13:00 до 17:30													
Операційний час Банку щодо виконання внутрішньобанківських платежів у національній валюті	з 08:30 до 17:30													
Операційний час Банку щодо виконання платежів у іноземній валюті	з 08:30 до 15:00													
22	Робочий та операційний час Банку	Графік роботи відділень за посиланням https://poltavabank.com/viddilennya-ta-bankomaty/												

23	Ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів	Банк має право установлювати ліміти та інші обмеження на здійснення операцій з використанням платіжних інструментів, у тому числі максимальну суму окремої платіжної операції, максимальну кількість платіжних операцій протягом певного періоду. Інформація щодо існуючих обмежень в Банку наведена на головній сторінці веб-сайту https://poltavabank.com/
24	Засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення	Користувач платіжних послуг може звернутись до Банку за допомогою наступних каналів комунікації: Поштою: 36000, Україна, м. Полтава, вул. Пилипа Орлика, 40-а, За номером телефону: (050) 406 02 42, (050) 304-69-74, (067) 530-05-56, (063) 037-74-24 Електронною поштою: office@poltavabank.com Через форму зворотнього зв'язку на сайті Банку: https://poltavabank.com/skargy-ta-propozyciyi/
25	Інформація про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг	Клієнт має право звернутись до Банку з використанням будь-якого способу комунікації, визначеного у розділі «Скарги та Пропозиції» на головній сторінці веб-сайту Банку або за посиланням https://poltavabank.com/skargy-ta-propozyciyi/ Позасудовий розгляд скарг та врегулювання спорів споживачів здійснюється шляхом розгляду Банком письмових звернень відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян»; Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою КМУ від 14.04.1997 р. N 348; Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, схваленого Рішенням Правління НБУ 28.11.2019 року N 889-рш. Посилання на розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку, де розміщено інформацію про розгляд звернень, у тому числі з питань захисту прав споживачів фінансових послуг: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection
26	Інформація про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення	Інформацію про штрафи, пені, що застосовуються до обраної платіжної послуги, та методику їх обчислення зазначено у відповідному Договорі, що укладається з клієнтом. Штрафи, пені можуть застосовуватися у випадках визначених законодавством України за невиконання, неналежне виконання обов'язків.