

Інформація для ознайомлення споживачів банківських послуг

І. Загальна інформація про АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНО-КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК «Львів» (далі – Банк)	
1.1. повне найменування Банку:	АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНО-КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК «Львів» (скорочене найменування – АТ АКБ «Львів»)
1.2. ідентифікаційний код та місцезнаходження Банку	Код ЄДРПОУ: 09801546 Юридична адреса: 79008, Україна, м. Львів, вул. Сербська, 1
1.3. контактна інформація:	Контактний телефон: 0–800–505–848, (032) 245–64–06 (032) (факс) Адреса за якою приймаються (в т.ч. на яку надсилаються) звернення клієнтів Банку що складені на паперових носіях: 79008, Україна, м. Львів, вул. Сербська, 1 Адреса електронної пошти: info@banklviv.com Електронна адреса для звернень клієнтів формою зворотного зв'язку: info@banklviv.com
1.4. відомості про державну реєстрацію, ліцензії та дозволи, надані Банку:	Відомості про державну реєстрацію: Дата запису про включення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців: 12.08.2008, 12.08.2008 р., номер запису: 1 415 145 0000 020657 Інформація щодо права надання банківських послуг: Ліцензія НБУ: № 54 від 26.10.2011р. Перелік дозволів та ліцензій https://www.banklviv.com/reiestratsijni-dokumenty/
1.5. контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Банку	<u>Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Банку:</u> Національний банк України. Адреса Національного банку України: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9 Контактний телефон: 0800 505 240

II. Інформація про банківські послуги що надаються АТ АКБ «Львів»	
2.1. перелік банківських послуг, тарифи що надаються Банком клієнтам фізичним особам:	Перелік банківських послуг та тарифи за ними розміщено на окремій сторінці вебсайту АТ АКБ «Львів», а саме: Приватні особи https://www.banklviv.com/private-persons/
2.2. загальна сума зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками/порядок визначення таких витрат:	Розрахунок прогнозованих доходів та витрат (суми податків і зборів), пов'язаних із розміщенням строкового вкладу, визначається на дату укладання договору і надається на вимогу вкладника під час укладення договору згідно до Інструкції про порядок здійснення Фондом гарантування вкладів фізичних осіб захисту прав та охоронюваних законом інтересів вкладників . Прогнозовані загальні витрати за кредитом (орієнтовну реальну річну процентну ставку та орієнтовну загальну вартість кредиту) надаються виходячи з обраних споживачем умов кредитування безпосередньо у місці надання послуги. При розрахунку застосовуються Правила розрахунку банками України загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит . Вартість інших послуг визначається у Тарифах АТ АКБ «Львів», що розміщені на сторінці вебсайту АТ АКБ «Львів» за відповідними посиланнями згідно п.2.1.
III. Правила комплексного банківського обслуговування фізичних осіб у АТ АКБ «Львів»	
3.1. Правила комплексного банківського обслуговування фізичних осіб передбачають:	Правила надання комплексних банківських послуг фізичним особам у АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ АКЦІОНЕРНО-КОМЕРЦІЙНОМУ БАНКУ «ЛЬВІВ»
Попередження	Внесення Банком змін до Правил надання комплексних банківських послуг фізичним особам у АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ АКЦІОНЕРНО-КОМЕРЦІЙНОМУ БАНКУ «ЛЬВІВ» здійснюється в односторонньому порядку, про що Банк повідомляє клієнта шляхом розміщення на офіційному вебсайті Банку не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів до початку застосування таких змін до відносин між Банком та Клієнтом. Внесення змін до тарифів здійснюється в односторонньому порядку, про що Банк повідомляє клієнта шляхом розміщення нової редакції тарифів на офіційному вебсайті Банку та додатково одним з наступних способів: надсилання електронного повідомлення засобами інформаційно-телекомунікаційних систем; засобами електронної пошти; засобами систем дистанційного обслуговування клієнтів («інтернет-Банкінг»); засобами телефонного зв'язку; розміщення в приміщеннях відділення Банку; не пізніше ніж: за 30 (тридцять) календарних днів до початку застосування нових тарифів в частині тарифів за касовими та платіжними операціями та за 30 (тридцять) календарних днів - в частині тарифів за операціями з використанням БПК. Підписання клієнтом публічної пропозиції (оферти) передбачає надання його згоди на зазначені умови надання банківських послуг. Каналами дистанційного електронного обслуговування клієнт може відмовитися від отримання рекламних матеріалів.

IV. Механізм захисту прав споживачів банківських послуг

4.1. можливість та порядок позасудового розгляду скарг/звернень споживачів банківських послуг	Розгляд Банком скарг споживачів здійснюється відповідно до вимог: Закону України «Про звернення громадян»; послуг Закону України «Про споживче кредитування»; Закону України «Про захист прав споживачів»; Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України. Детальніше можна ознайомитися за посиланнями https://www.banklviv.com/komplaiens-ta-korporativna-etyka/. <u>Порядок і процедура захисту персональних даних</u> Адреса, за якою приймаються скарги споживачів банківських послуг визначено в п.1.3. Також, позасудовий розгляд скарг споживачів банківських послуг здійснюється Національним банком України. З детальною інформацією про порядок розгляду скарг споживачів банківських послуг Національним банком України споживач може ознайомитись за посиланням: https://bank.gov.ua/contacts-details#section Подання звернення до Банку або до Національного банку України не позбавляє клієнта від його права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.
4.2. інформація про систему гарантування вкладів фізичних осіб	АТ АКБ «Львів» є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб. На виконання вимог Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб», АТ АКБ «Львів» повідомляє клієнтів про розміщення на офіційній сторінці Фонду інформації щодо умов гарантування Фондом відшкодування коштів за вкладом. Детальну інформацію розміщено на вебсайті Банку за посиланням: https://www.banklviv.com/fond-harantuvannia-vkladiv/

V. Подання звернення клієнта та терміни його розгляду

Перелік контактних даних банку зазначено в параграфі I, пункту 1.3. Інформація для ознайомлення споживачів банківських 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.