Додаток №1
до Наказу №АН-469 від 30.10.2026 р.

Договір про надання платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунків в касах та банкоматах АТ «Райффайзен Банк»

Акціонерне товариство «Райффайзен Банк» (надалі – Банк) надає в касах та Банкоматах Банку Клієнтам визначені цим Договором платіжні послуги з переказу коштів без відкриття рахунків (далі – Послуги).
Цей Договір є договором приєднання (далі – Договір, Договір приєднання), який може укладатися між Банком та Клієнтами, які не мають відкритих в Банку рахунків та звернулися до кас Банку або скористувалися Банкоматом Банку з метою отримання Послуг.
Договір вважається укладеним з моменту приєднання до нього Клієнта.
У разі здійснення Платіжної операції в касі Банку, Клієнт вважається таким, що приєднався до цього Договору та надав повну та безумовну згоду з його умовами шляхом проставлення підпису у відповідному полі касового документу; датою укладення Договору є зазначена у касовому документі дата приймання Банком до виконання цього документу.
У разі здійснення Платіжної операції в Банкоматі Банку, Клієнт вважається таким, що приєднався до цього Договору та надав повну та безумовну згоду з його умовами шляхом виконання зазначених на екрані Банкомату повідомлень, обираючи відповідні опції (зокрема, обрання або введення суми коштів, які Клієнт бажає отримати та натискання на поле Банкомату «Продовжити»); датою укладення Договору є зазначена у квитанції Банкомату про здійснення Платіжної операції дата її виконання.
Банк самостійно встановлює умови надання Послуг та змінює цей Договір. Чинна редакція Договору офіційно оприлюднюється на Сайті Банка www.raiffeisen.ua та розміщується у відділеннях Банку.
Один раз на місяць Банк має право внести зміни до цього Договору та оприлюднює їх першого числа кожного календарного місяця на Сайті Банка. Якщо перше число припадає на вихідний, святковий або інший неробочий день, оприлюднення здійснюється в перший робочий день, наступним за ним.
Зазначена періодичність внесення змін до Договору не застосовується у випадках, коли внесення змін обумовлено необхідністю приведення умов Договору у відповідність до вимог законодавства України. В таких випадках, зміни до Договору оприлюднюються на Сайті Банку та розміщуються у відділеннях Банку та набирають чинності у відносинах Сторін із зазначеної в них дати.
У разі здійснення Платіжної операції в касі Банку, підписанням касового документу Клієнт підтверджує, що він ознайомлений та згоден з Договором, що є чинним на дату підписання касового документу.
У разі здійснення Платіжної операції в Банкоматі Банку, виконанням зазначених на екрані Банкомату повідомлень, обираючи відповідні опції (зокрема, обранням або введенням суми коштів, які Клієнт бажає отримати та натисканням на поле Банкомату «Продовжити»), Клієнт підтверджує, що він ознайомлений та згоден з Договором, що є чинним на дату здійснення Платіжної операції.
Відносини між Банком і Клієнтом, не визначені Договором, регулюються законодавством України. Спори, що виникають протягом дії Договору, вирішуються із застосуванням законодавства України шляхом переговорів, а у разі недосягнення Сторонами згоди, – в судовому порядку.

Договір приєднання

Стаття 1. Визначення термінів

Авторизаційний запит – набір інформації про Платіжну операцію (сума, валюта, номер Платіжної картки тощо), що відповідно до правил Платіжних систем формується в момент ініціювання платіжної операції з використанням Платіжної картки та передається емітенту Платіжної картки через процесингову установу.
Банк - Акціонерне товариство «Райффайзен Банк», м. Київ, вул. Генерала Алмазова, буд. 4а, ідентифікаційний код 14305909.
Банкомат Банку (Банкомат) - програмно-технічний комплекс, що дає змогу Клієнту здійснювати самообслуговування за операціями з одержання коштів у готівковій формі.
Заборонені операції – операції та/або дії: 1) заборонені/обмежені згідно з санкціями України на підставі Закону України «Про санкції»; 2) прямо або опосередковано пов'язані із видами діяльності,

забороненими/обмеженими відповідно до рішень уповноважених міжнародних органів та окремих держав (зокрема, Ради Безпеки ООН та її комітетів, ЄС, США тощо), політики Банку та групи Райффайзен; 3) пов'язані з проведенням операцій з або на користь осіб, щодо яких застосовані міжнародні санкції відповідно до рішень уповноважених міжнародних органів та окремих держав, політики Банку та групи Райффайзен; 4) які мають ознаки ризикової діяльності. Інформація про Заборонені операції розміщується на Сайті Банку в мережі Інтернет. Клієнт зобов'язується до отримання Послуг самостійно ознайомлюватися із переліком Заборонених операцій на Сайті Банку.

Інформаційний центр Банку - цілодобовий центр інформаційного обслуговування клієнтів Банку – фізичних осіб за телефонами:
0-800-500-500 (безкоштовно зі стаціонарних телефонів в Україні),
521 (безкоштовно для номерів оператора мобільного зв'язку Vodafone,

Клієнт – юридичні особи, фізичні особи, уключаючи фізичних осіб – підприємців, фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність, які не мають відкритих в Банку рахунків та звертаються до каси Банку або користуються Банкоматами Банку з метою здійснення Платіжних операцій.

Мобільний додаток «MyRaif» - спеціальна програма для мобільного пристрою (телефону, планшету), що працює під операційними системами Android, iOS та HarmonyOS (Huawei), яка дозволяє віддалено (без відвідування відділень Банку) відкрити рахунок в Банку та здійснювати платіжні операції за відкритими в Банку рахунками.

НБУ – національний банк України.

Переказ Raiffeisen Express – це переказ, який здійснюється на користь отримувача – фізичної особи для подальшої виплати отримувачу без відкриття рахунку в готівковій формі або шляхом зарахування коштів переказу на поточний рахунок отримувача в Банку; порядок та умови здійснення переказів Raiffeisen Express визначаються законодавством України та відповідними правилами Банку (далі – внутрішньобанківські правила).

Переказ Western Union – термінові грошові перекази, які здійснюються без відкриття рахунку в готівковій формі. Порядок та умови здійснення Переказів Western Union визначаються правилами Платіжної системи та законодавством України.

ПІБ – прізвище, ім'я, по – батькові (у разі наявності).

Персональний ідентифікаційний номер (ПІН-код) – набір цифр, який потрібен для автентифікації Клієнта як держателя Платіжної картки під час здійснення операцій з фізичним пред'явленням Платіжної картки.

Платіжна інструкція - розпорядження ініціатора (Клієнта) надавачу платіжних послуг (Банку) щодо виконання Платіжної операції.

Платіжна операція в касі Банку (Платіжна операція) - касова операція, яка здійснюється в касі Банку та передбачає переказ коштів без відкриття рахунку на підставі Платіжної інструкції.

Платіжна операція в Банкоматі Банку (Платіжна операція) – операція отримання Клієнтом готівкових коштів, яка здійснюється в Банкоматі Банку з використанням Платіжної картки, емітованої (випущеної) іншим ніж Банк надавачем платіжних послуг.

Платіжна картка – емітований (випущений) іншим ніж Банк надавачем платіжних послуг електронний платіжний засіб (платіжна картка), що використовується Клієнтом в Банкоматі Банку з метою отримання готівкових коштів з рахунку, відкритого іншим ніж Банк надавачем платіжних послуг.

Платіжні системи – при здійснення Платіжних операцій в касі Банку під платіжною системою розуміються міжнародна платіжна система Western Union; при здійсненні Платіжних операцій в Банкоматах Банку під платіжними системами розуміються міжнародні карткові платіжні системи VISA, MasterCard, Національна платіжна система «Український платіжний простір».

Операційний день - день, протягом якого надавач платіжних послуг платника або надавач платіжних послуг отримувача, залучений до виконання Платіжної операції, здійснює свою діяльність, необхідну для виконання Платіжних операцій.

Операційний час - частина Операційного дня надавача платіжних послуг (Банка), протягом якої приймаються Платіжні інструкції та інструкції на відкликання. Тривалість операційного часу встановлюється надавачем платіжних послуг (Банком) самостійно та закріплюється його внутрішніми документами. Тривалість Операційного часу становить з 09:00 до 16:00.

РНОКПП – реєстраційний номер облікової картки платника податків (ідентифікаційний код).

Сайт Банку – офіційна сторінка Банку в мережі Інтернет за адресою www.raiffeisen.ua.

Спірна операція - операція з використанням Платіжної картки, факт здійснення або результат якої оскаржується Клієнтом.

Суб'єкт господарювання - юридична особа та фізична особа-підприємець.
Сторони Договору (Сторони) – Банк та Клієнт.
Тарифи Банку - затверджені Банком тарифи, що розміщені на Сайті Банку та визначають перелік Послуг та розмір плати (комісійних винагород) за ними.
Фінансовий моніторинг - сукупність заходів, які вживаються Банком і спрямовані на виконання вимог законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення .
Всі інші терміни, не визначені Договором, вживаються у розумінні відповідного до законодавства України або звичаїв ділового обороту.

Стаття 2. Опис Послуги Банку. Загальні умови надання Банком Послуг Клієнтам

2.1. Перелік Платіжних операцій, доступних Клієнту в межах Послуги та порядок сплати Клієнтом їх вартості.

На підставі Договору Банк надає Клієнтам такі Платіжні послуги з переказу коштів без відкриття рахунків:

2.1.1. Приймання та виплата Переказів Western Union.

Особливості надання цієї Послуги визначаються Статтею 3 Договору.
Комісійні винагороди та інші збори, що підлягають сплаті за відправлення Переказу Western Union встановлюються Платіжною системою Western Union (з інформацією про розмір комісій можна ознайомитися на Сайті Банку в розділі «Перекази та платежі - Грошові перекази - Миттєвий переказ Western Union - Детальні тарифи на відправлення переказів Western Union» https://raiffeisen.ua/storage/files/wutariffs-s-05082019-ukr.pdf).
Клієнт сплачує Банку встановлені Платіжною системою Western Union плати за відправлення Переказу Western Union в день подання до Банку Платіжної інструкції шляхом внесення готівкових коштів до каси Банку.
Виплата Переказів Western Union здійснюється безоплатно (без сплати Клієнтом плати (комісії) за отримання переказу).

2.1.2. Виплата Переказів Raiffeisen Express.

Особливості надання цієї Послуги визначаються Статтею 4 Договору.
Виплата Переказів Raiffeisen Express здійснюється безоплатно (без сплати Клієнтом плати (комісії) за отримання переказу).

2.1.3. Переказ отриманих від Клієнтів готівкових коштів в національній валюті в межах України (зокрема, з метою перерахування податків, адміністративних послуг, зборів та інших платежів до бюджету, фондів соціального страхування, оплати квартплати та комунальних послуг тощо).

Особливості надання цієї Послуги визначаються Статтею 6 Договору.
Комісійні винагороди та інші збори, що підлягають сплаті за такі Платіжні операції встановлюються Тарифами Банку, які розміщені на Сайті Банку (в розділі «Перекази та платежі - Платежі в касах Банку - Тарифи» https://raiffeisen.ua/onlajn-platezhi/kassa?show=1).
Клієнт сплачує Банку встановлені Тарифами плати в день подання до Банку Платіжної інструкції шляхом внесення готівкових коштів до каси Банку.

2.1.4. Видача Клієнтам готівкових коштів в Банкоматах Банку.

Особливості надання цієї Послуги визначаються Статтею 6 Договору.
Видача готівкових коштів в Банкоматі Банку здійснюється безоплатно (без сплати Клієнтом плати (комісії) за отримання готівкових коштів).

2.2. Загальні умови надання Банком Послуг в касах Банку.

2.2.1. Для здійснення Банком передбачених цим Договором Платіжних послуг в касі Банку, Клієнт подає до каси Банку паперові Платіжні інструкції, підписані Клієнтом. Форми Платіжних інструкцій визначаються Банком самостійно, містять всі обов'язкові реквізити, визначені НБУ, Платіжними системами, та розміщуються на Сайті Банку (розділ «Документи», «Приватним особам та Преміум клієнтам», «Шаблони Платіжних інструкцій»).
Подання Клієнтом до каси Банку Платіжної інструкції є згодою Клієнта на виконання Банком Платіжної операції. Після надання Клієнтом Банку згоди на її виконання, Платіжна операція вважається акцептованою.
Банк має право залишити без виконання Платіжну інструкцію Клієнта, якщо вона не відповідає вимогам, що встановлені НБУ, Платіжними системами, внутрішньобанківськими документами.

2.2.3. Після завершення приймання Банком готівки за Платіжною операцією, Банк надає Клієнту квитанцію або інший документ, що є підтвердженням про внесення готівки, у паперовій або в електронній формі відповідно до законодавства України, умов Договору, правил Платіжної системи, внутрішніх документів Банку.
Після завершення видачі Банком готівки Клієнту за Платіжною операцією Банк надає Клієнту один примірник видаткового касового документа (Платіжну інструкцію на видачу готівки) у паперовій формі відповідно до законодавства України, умов Договору, правил Платіжної системи, внутрішніх документів Банку.
2.2.4. Після ініціювання Платіжної операції, Клієнт має право звернутися до відділення Банку із запитом про надання наступної інформації:
1) дата і час отримання Банком Платіжної інструкції;
2) дата і час прийняття до виконання Платіжної інструкції Банком.
Така інформація надається Банком за умови здійснення ідентифікації та верифікації Клієнта та пред'явлення ним примірника касового документа про здійснення Платіжної операції, інформація відносно якої запитується Клієнтом у Банка.
Після виконання Платіжної операції Банк надає Клієнту – отримувачу Переказу Western Union та Переказу Raiffeisen Express наступну інформацію:
1) відомості, які дають змогу Клієнту отримувачу ідентифікувати виконану Платіжну операцію, інформацію про платника та інші відомості, що супроводжують Платіжну інструкцію;
2) суму Платіжної операції у валюті Платіжної операції;
3) інформацію про курс перерахунку іноземної валюти, якщо валюта отримання переказу відрізняється від валюти відправлення переказу.
Така інформація зазначається в Платіжній інструкції, примірник якої надається Банком Клієнту після виконання Платіжної операції з отримання Переказу Western Union та Переказу Raiffeisen Express.
2.2.5. З метою виконання вимог Фінансового моніторингу, при проведенні Клієнтом в касі Банку Платіжних операцій з готівкою, Банк здійснює належну перевірку Клієнта, уключаючи ідентифікацію та верифікацію Клієнта у випадках та в порядку, визначених законодавством України з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. З цією метою Клієнт зобов'язаний при проведенні касових операції надавати Банку, у т.ч. на його запит, офіційні та інші документи та інформацію відповідно до вимог законодавства України, умов Договору, а також внутрішніх документів Банку з питань Фінансового моніторингу.
В разі ненадання Клієнтом Банку запитуваної Банком інформації/документів, надання неповної або недостатньої інформації, або за наявності інших ознак, які можуть свідчити про здійснення Клієнтом ризикових операцій, Банк має право відмовити у здійсненні відповідної Платіжної операції.
2.3. Загальні умови надання Банком Послуг в Банкоматах Банку.
2.3.1. Під час ініціювання Клієнтом Платіжної операції отримання готівки за допомогою Банкомату Банку, Банк передає надавачу платіжних послуг – емітенту Платіжної картки передбачену законодавством України та правилами Платіжних систем інформацію про Платіжну операцію в електронному вигляді у формі Авторизаційного запиту. Натисканням на поле Банкомату «Продовжити» Клієнт надає згоду на виконання Платіжної операції. Після натискання Клієнтом на поле Банкомату «Продовжити», Клієнт не має можливості відкликати свою згоду на виконання Платіжної операції, а також відмовитися від операції.
2.4. В рамках користування Послугами Банку Клієнт не придбаває супровідних послуг Банку та третіх осіб.

Стаття 3. Умови та порядок приймання та виплати Переказів Western Union

3.1. Умови відправлення Переказу Western Union
3.1.1. Через Платіжну систему Western Union в межах України відправляються тільки перекази Клієнтів – фізичних осіб (резидентів та нерезидентів) в національній валюті без відкриття рахунків.
Відповідно до встановлених НБУ обмежень (постанова Правління НБУ від 24.02.2022р. № 18), на період воєнного стану відправлення переказів іноземної валюти за межі України не здійснюється.
3.1.2. Для відправлення Переказу Western Union Клієнт має:
- звернутися до каси Банку,
- надати працівнику Банка паспорт/паспортний документ або інший документ, що посвідчує особу та, якщо сума переказу дорівнює або перевищує еквівалент 30 000 (тридцять тисяч) гривень надати РНОКПП/інші запитувані Банком документи та дані відповідно до законодавства України,

- надати достовірні дані, необхідні для ініціювання переказу, а саме суму, валюту, країну одержання переказу, П.І.Б. одержувача та дату народження одержувача,
- перевірити та підписати Платіжну інструкцію Платіжної системи Western Union на відправлення переказу,
- внести суму переказу готівкою,
-сплатити Банку **плату (комісію) за відправлення переказу** (розмір плати може бути фіксованим або встановлюватись у процентному співвідношенні до суми Переказу) та **плату (комісію) за додаткові послуги** (у разі їх надання) (розмір плати є фіксованим),
- повідомити одержувачу контрольний десятизначний номер переказу.

3.2. Умови отримання Переказу Western Union

3.2.1. Через Платіжну систему Western Union Клієнти – фізичні особи (резиденти та нерезиденти) можуть отримати перекази, що надійшли із-за кордону в іноземній валюті (долари США, Євро або в національній валюті) та перекази в межах України в національній валюті від фізичних осіб (резидентів або нерезидентів) або юридичних осіб, що уклали відповідний договір з компанією Western Union.

3.2.2. Для отримання Переказу Western Union Клієнт має:
- звернутися до каси Банку,
- надати працівнику Банка паспорт/паспортний документ або інший документ, що посвідчує особу, інші запитувані Банком документи та дані відповідно до законодавства України,
- надати дані, необхідні для отримання переказу, а саме: суму, валюту, країну відправлення переказу, П.І.Б. відправника, десятизначний контрольний номер переказу,
- перевірити та підписати Платіжну інструкцію Платіжної системи Western Union на отримання переказу,
- отримати кошти переказу.

3.2.3. Отримання Переказів Western Union за довіреністю заборонено правилами Платіжної системи Western Union.

3.3. Умови повернення Переказу Western Union (анулювання переказу)

Повернення Переказу Клієнту – відправнику є можливим лише у разі, якщо переказ не виплачений отримувачу та лише у повній сумі переказу.

Для повернення переказу Клієнт - відправник має звернутися до каси Банку із відповідною письмовою заявою, складеною в довільній формі із зазначенням даних Платіжної інструкції на ініціювання переказу. Банк приймає заяву про повернення переказу як в день ініціювання Клієнтом – відправником переказу (до кінця Операційного часу Операційного дня Банку, в який надавалася Клієнтом до Банку Платіжна інструкція), так і в інші робочі дні після дня ініціювання Клієнтом переказу.

Подання Клієнтом-відправником до Банку заяви про повернення переказу є відкликанням згоди Клієнта на виконання Платіжної операції. У разі відкликання згоди на виконання Платіжної операції така Платіжна операція вважається неакцептованою.

Стаття 4. Умови та порядок виплати Переказів Raiffeisen Express

4.1. Умови отримання Переказу Raiffeisen Express

4.1.1. Через Raiffeisen Express Банк здійснює виплату Клієнтам – фізичним особам переказів, відправлених в межах України в національній валюті Суб'єктами господарювання, що уклали з Банком відповідний договір (щодо виплати Клієнтам коштів грошової винагороди, страхових виплат, заробітної плати та інших переказів, що не пов'язані з підприємницькою та інвестиційною діяльністю Клієнтів – отримувачів коштів).

4.1.2. Для отримання Переказу Raiffeisen Express:

4.1.2.1. Якщо виплата Переказу здійснюється у відділенні Банку, Клієнт має:
- звернутися до каси Банку,
- надати працівнику Банка паспорт/паспортний документ або інший документ, що посвідчує особу та інші запитувані Банком документи та дані відповідно до законодавства України,
- надати дані, необхідні для отримання переказу, а саме: найменування юридичної особи/прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи-підприємця (Суб'єкта господарювання), від якого надійшов переказ, а також рахунок, на який він хоче отримати переказ,
- перевірити та підписати Платіжну інструкцію на отримання переказу,
- отримати кошти переказу.

4.1.2.2. Якщо виплата Переказу здійснюється дистанційно, без відвідування відділення Банку, Клієнт має:

- в Мобільному додатку «MyRaif» у вікні «Підтримка MyRaif» обрати кнопку «Написати в чат» та ввести у спливаючому вікні найменування юридичної особи/прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи-підприємця (Суб'єкта господарювання), від якого надійшов переказ, а також рахунок, на який Клієнт хоче отримати переказ.

4.2. Переказ Raiffeisen Express може отримати представник Клієнта готівкою на підставі нотаріально засвідченої довіреності.

Стаття 5. Умови та порядок здійснення Банком переказу отриманих від Клієнтів через касу Банку готівкових коштів в національній валюті в межах України (здійснення переказу без відкриття Клієнтом рахунку в Банку)

5.1. Банк приймає готівкові кошти в національній валюті для здійснення їх переказу в межах України:

5.1.1. від Клієнтів – юридичних осіб для зарахування на рахунки, відкриті в іншому ніж Банк українському банку,

5.1.2. від Клієнтів – фізичних осіб, уключаючи фізичних осіб – підприємців, фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність, для переказу коштів без відкриття рахунку та за рахунками на сплату платежів на користь інших осіб.

Приймання Банком готівкових коштів з метою подальшого ініціювання або здійснення операції зі сплати застави як запобіжний захід в межах кримінального провадження (на підстав відповідної ухвали слідчого судді/суду) незалежно від суми операції здійснюється виключно за умови попереднього не менш ніж за 30 (тридцять) робочих днів надання до Банку Клієнтом повної, достатньої інформації та документів про джерела походження цих коштів, а також надання обґрунтування економічної доцільності здійснення операції зі сплати застави, зокрема підтвердження зв'язку між Клієнтом та підсудним.

5.2. Для здійснення Платіжної операції Клієнт має:

5.2.1. звернутися до каси Банку;

5.2.2.надати працівнику Банка паспорт/паспортний документ або інший документ, що посвідчує особу та, якщо сума переказу дорівнює або перевищує еквівалент 30 000 (тридцять тисяч) гривень надати РНОКПП/інші запитувані Банком документи та дані відповідно до законодавства України;

5.2.3. підписати паперову Платіжну інструкцію на переказ готівки.

При прийманні Банком платежів готівкою за рахунками на сплату платежів (квартплата та комунальні послуги, телефонний зв'язок, телебачення, електроенергія, газ, інтернет, охорона тощо), Банк оформляє Платіжні інструкції на переказ готівки та квитанції до Платіжної інструкції на переказ готівки (на основний платіж та утриману комісію за здійснений платіж згідно Тарифів Банку) в системах автоматизації Банку на підставі рахунків на сплату платежів/наданої Клієнтом інформації.

Після завершення приймання Банком готівки за Платіжною операцією та проставлення підписів/печатки на зазначених касових документах, Банк надає Клієнту квитанції до Платіжної інструкції на переказ готівки (на основний платіж та утриману комісію за здійснений платіж згідно Тарифів Банку).

Клієнт має право зазначити в Платіжній інструкції на переказ готівки дату валютування (дату, починаючи з якої кошти, що становлять суму Платіжної операції і переказані Клієнтом - платником отримувачу, переходять у власність отримувача). Клієнт-платник має право відкликати Платіжну інструкцію до настання дати валютування у зв'язку з чим подає до каси Банку паперове розпорядження про відкликання Платіжної інструкції та свою згоду на виконання Платіжної операції. Таке розпорядження складається Клієнтом в довільній формі із зазначенням реквізитів Платіжної інструкції, яка відзивається, та підписується власноручно Клієнтом.

5.3. Банк здійснює перерахування суми коштів за Платіжною операцією на рахунок банка отримувача протягом Операційного дня в день приймання Платіжної інструкції або у зазначену Клієнтом в Платіжній інструкції дату валютування, або у строк, погоджений Сторонами згідно пункту 7.2. Статті 7 Договору.

5.4. За здійснення Платіжної операції - (переказу отриманих від Клієнтів готівкових коштів) **Клієнт зобов'язаний сплатити Банку плату відповідно до Тарифів**. Розмір плати може бути фіксованим або встановлюватись у процентному співвідношенні до суми переказу.

Тарифи можуть бути змінені. Банк самостійно встановлює Тарифи. Діючі Тарифи Банку офіційно оприлюднюються на Сайті Банку.

Банк самостійно встановлює нові або вносить зміни до чинних Тарифів, а також визначає періодичність їх встановлення та зміни. Нові або змінені Тарифи оприлюднюються на Сайті Банку в розділі «Перекази та платежі - Платежі в касах Банку - Тарифи» https://raiffeisen.ua/onlajn-platezhi/kassa?show=1 . Здійсненням Платіжної операцій Клієнт підтверджує, що він ознайомлений та згоден з Тарифами, що є чинними на дату здійснення операцій.
Банк приймає від Клієнта плату за надані Послуги під час здійснення Платіжної операції за окремим касовим документом (Платіжна інструкція на переказ готівки), оформленим Банком у паперовій формі.

Стаття 6. Умови та порядок видачі Клієнтам готівкових коштів в Банкоматах Банку

6.1. Кожен Банкомат ідентифікується по належності Банку за допомогою логотипу (назви) Банку, нанесеному на Банкоматі.
6.2. Для отримання готівки за допомогою Банкомату Клієнту необхідно:
6.2.1. Переконатися в тому, що Банкомат працює. У випадку, якщо Банкомат не працює, на екрані з'явиться повідомлення: "банкомат тимчасово не працює", "OFF LINE" - або ж екран не буде "світитися" взагалі;
6.2.2. Вставити Платіжну картку в приймач Банкомату магнітною стрічкою донизу, при цьому Платіжну картку буде прийнята до опрацювання.
6.2.3. Послідовно виконувати зазначені на екрані Банкомату повідомлення, обираючи відповідні опції (зокрема, обрати або ввести суму коштів, які Клієнт бажає отримати та натиснути на поле Банкомату «Продовжити» для отримання коштів або поле «Відмовитись» для відмови від операції).
6.3. Після виконання Платіжної операції та отримання готівкових коштів Клієнт має можливість отримати паперову квитанцію.
6.4. У разі виникнення проблем, пов'язаних з некоректною роботою Банкомату, видачею невірних купюр, видачі Банкоматом невірної суми, Клієнт може звернутися до Інформаційного центру або у відділення Банку.
6.5. У разі виявлення Спірної операції, здійсненої в Банкоматі Банку, відповідно до правил Платіжних систем, Клієнт має звертатися із відповідною заявою (повідомленням) до надавача платіжних послуг, який є емітентом Платіжної картки, з використанням якої здійснена Платіжна операція в Банкоматі Банку.
ЗАСТЕРЕЖЕННЯ 1: Перед початком роботи з Банкоматом, необхідно переконатися у відсутності на Банкоматі сторонніх пристроїв: накладок на клавіатуру для введення ПІН-коду та/або підозрілих елементів на пристрої для зчитування Платіжної картки. В разі виявлення сторонніх пристроїв на Банкоматі, необхідно звернутись до Інформаційного центру Банку з повідомленням про такий факт та відмовитись від виконання операцій з використання Платіжної картки в даному Банкоматі.
ЗАСТЕРЕЖЕННЯ 2: В разі невірного введення ПІН-коду Банкомат видає повідомлення: "НЕВІРНИЙ ПІН-КОД!". В разі невірного введення ПІН-коду п'ять разів поспіль, при спробі наступного введення ПІН-коду, Платіжна картка блокується. Для розблокування Платіжної картки, Клієнту необхідно зателефонувати до Інформаційного центру Банку.

Стаття 7. Відмова Клієнту в обслуговуванні та здійсненні Платіжних (касових) операцій

7.1. Банк має право відмовитися від надання Послуг, зокрема відмовити у прийманні Платіжних інструкцій в касі Банку або у видачі готівкових коштів в Банкоматі у наступних випадках, але не обмежуючись ними:
7.1.1. якщо Клієнт при підписанні Платіжної інструкції на здійснення Платіжної операції в касі Банку не зазначив номер телефону для контактів Банку з Клієнтом, у зв'язку з відсутністю у Банка технічної можливості здійснювати обслуговування Клієнта, Банк має право не надавати Клієнту визначені цим Договором Послуги, зокрема відмовити у прийманні Платіжної інструкції та виконанні Платіжної касової операції;
7.1.2. У разі невірного введення ПІН-коду в Банкоматі Банку п'ять разів поспіль;
7.1.3. дії Клієнта та/або операція Клієнта не відповідають вимогам Договору або вимогам законодавства України, або такі дії Клієнта та/або операція мають ознаки підозрілої фінансової операції, сумнівний суспільний чи економічний характер;

7.1.4. проведення Клієнтом Забороненої (Заборонених) операції(ій) чи операції(ій), які містять ознаки таких, що підлягають Фінансовому моніторингу;
7.1.5. у випадку порушення Клієнтом Договору, а також якщо дії Клієнта суперечать законодавству України та/або можуть призвести до фінансових збитків Банку або погіршення його іміджу;
7.1.6. за рішенням оператора Платіжної системи відповідно до правил відповідної Платіжної системи;
7.1.7. при наявності підстав, передбачених законодавством з питань Фінансового моніторингу;
7.1.8. в інших випадках, передбачених законодавством України, правилами Платіжних систем, Договором, внутрішньобанківськими правилами, та/або укладеними між Банком та Клієнтом договорами.
Банк негайно повідомляє Клієнту про рішення, прийняті відповідно до цього пункту 7.1. Статті 7 Договору, із зазначенням причини, шляхом здійснення телефонного дзвінка на номер телефону Клієнта, наданого Банку під час ініціювання Платіжної операції.
7.2. За наявності підстав, передбачених пунктом 7.1. Статті 7 Договору, Клієнт погоджується, що строк виконання Банком Платіжної інструкції на здійснення Переказу без відкриття рахунку може становити до 30 (тридцяти) робочих днів (після її надходження від Клієнта до Банку), протягом яких Банк здійснює перевірку на наявність або відсутність підстав для відмови у прийнятті Платіжної інструкції (зокрема, проводить належну перевірку та аналіз такої Платіжної операції, у тому числі для з'ясування джерел походження коштів Клієнта, економічної доцільності здійснення операції, а також зв'язку між Клієнтом та особою, пов'язаною з операцією (вигодонабувачем, контрагентом Клієнта). Протягом такої перевірки готівка, передана Клієнтом разом із Платіжною інструкцією, обліковується на транзитному рахунку Банку і у разі відмови Банку від надання Послуги повертається Клієнту. В такому випадку Банк інформує Клієнта про відхилення Платіжної операції та необхідність звернення до відділення Банку з метою отримання коштів шляхом здійснення телефонного дзвінка на номер телефону Клієнта, наданого Банку під час ініціювання Платіжної операції.

Стаття 8. Порядок обробки персональних даних. Банківська таємниця

8.1. Укладення та виконання Договору, стороною якого є фізична особа або який укладено на її користь, а також здійснення Банком заходів, що передують укладенню Договору на вимогу фізичної особи є підставою для обробки Банком персональних даних фізичних осіб (Клієнтів, представників Клієнтів за довіреністю (далі – Уповноважених осіб Клієнтів), їх законних представників та інших осіб, на користь яких укладено та виконується Договір) з метою, в обсязі та у способи, що передбачені Договором.
Також, Банк здійснює обробку персональних даних зазначених фізичних осіб з підстав, визначених законом: дозвіл на обробку персональних даних фізичних осіб, наданий Банку відповідно до закону виключно для здійснення його повноважень; необхідність виконання обов'язку Банку, який передбачений законом; захист життєво важливих інтересів фізичних осіб; необхідність захисту законних інтересів Банку або третьої особи, якій Банком передаються персональні дані, крім випадків, коли потреби захисту основоположних прав і свобод фізичних осіб у зв'язку з обробкою їх даних переважають такі інтереси (стаття 11 Закону України «Про захист персональних даних»).
Згода фізичних осіб на обробку їх персональних даних є окремою від Договору підставою для обробки Банком персональних даних (в разі її надання).
Звернення Клієнта/Уповноваженої особи Клієнта, їх законних представників та інших осіб, на користь яких укладено та виконується Договір, до Банку або користування послугами Банку свідчить про розуміння та погодження такого Клієнта/Уповноваженої особи Клієнта, їх законних представників з тим, що обробка Банком їх персональних даних буде здійснюватися на законних підставах у зв'язку із таким зверненням та/або наданням послуг Банком на умовах Договору. Зокрема, звернення законного представника неповнолітньої особи до Банку та вчинення дій щодо укладання/виконання Договору на користь неповнолітньої особи свідчить про його погодження на обробку Банком персональних даних неповнолітньої особи, в т.ч. на умовах укладеного законним представником Договору.
8.2. Банк забезпечує обробку та захист персональних даних фізичних осіб з дотриманням вимог Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних», інших законів та нормативно-правових актів України, Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних та міжнародних договорів України. У діяльності Банку застосовуються процедури обробки персональних даних, що враховують вимоги Регламенту Європейського

Парламенту та Ради 2016/679 від 27.04.2016 року «Щодо захисту фізичних осіб при обробці персональних даних та про вільний рух таких даних» (General Data Protection Regulation – надалі GDPR). Обробка персональних даних, які належать до банківської таємниці, здійснюється Банком також відповідно до вимог Закону України «Про банки і банківську діяльність» та нормативно-правових актів НБУ. Банк володіє базами персональних даних своїх клієнтів, дані яких отримуються Банком під час здійснення ним свої статутної діяльності.

8.3. У зв'язку з укладанням/виконанням/розірванням Договору Банк здійснює обробку персональних даних фізичних осіб з метою:

- виконання зобов'язань за Договором, у тому числі надання Банком фінансових послуг, і провадження іншої діяльності відповідно до умов Договору, Статуту Банку та законодавства України;
- реалізації та захисту прав Сторін за Договором та іншими правочинами між Банком і фізичними особами (Клієнтами, Уповноваженими особами Клієнтів);
- забезпечення якості банківського обслуговування та безпеки в діяльності Банку;
- профілювання (здійснення автоматизованої обробки даних Клієнтів, Уповноважених осіб Клієнтів з метою оцінки різних аспектів поведінки, економічних, соціальних та інших інтересів/уподобань цих осіб, побудови стратегій розвитку, розробки та пропозиції продуктів та послуг Банку);
- створення індивідуальних пропозицій/продуктів/сервісів;
- направлення фізичним особам (Клієнтам, Уповноваженим особам Клієнтів, їх законним представникам та іншим особам, на користь яких укладено та виконується Договір) інформаційних, рекламних повідомлень та пропозицій щодо послуг Банку, його партнерів, для участі в програмах Банку та його партнерів (крім випадків відмови Клієнта від направлення Банком інформаційних, рекламних повідомлень та пропозицій);
- виконання обов'язків Банку, які передбачені законодавством України;
- захисту законних інтересів Банку або третьої особи, якій Банком передаються персональні дані, крім випадків, коли потреби захисту основоположних прав і свобод фізичних осіб у зв'язку з обробкою їх даних переважають такі інтереси;
- реалізації інших повноважень, виконання функцій, обов'язків Банку, що не суперечать законодавству України та Договору, зокрема, для виконання вимог законодавства України, внутрішніх документів Банку, рішень органів державної влади та органів нагляду за діяльністю Банку, судових рішень, рішень органів управління Банку.

Мета обробки Банком персональних даних може змінюватися внаслідок зміни умов Договору, змісту діяльності Банку або ділових відносин, у тому числі у зв'язку із зміною законодавства України.

Для зберігання та обробки персональних даних Банк може використовувати хмарні середовища, що відповідають міжнародним стандартам безпеки (в т.ч. ISO 27001), розміщені на території України та/або в державах, що є учасницями ЄС, Європейського економічного простору, або підписали Конвенцію Ради Європи про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних.

8.4. Зміст і обсяг обробки Банком персональних даних фізичних осіб у значній мірі залежить від виду відносин у яких перебувають Банк і відповідна фізична особа, у тому числі зміст і обсяг обробки персональних даних залежить від послуг, які фізична особа замовила/отримує відповідно до умов Договору.

8.4.1. Клієнт/Уповноважена особа Клієнта, їх законні представники повинні надати Банку всі персональні дані, що є необхідними для укладання Договору та для його подальшого виконання, в т.ч. ті персональні дані, які Банк збирає на виконання вимог законодавства України. Якщо Клієнт, Уповноважена особа Клієнта, законний представник відмовляється надати Банку запитувані ним дані, Банк відмовляється від укладення Договору або припиняє виконувати свої зобов'язання за вже укладеним Договором, або Банк розриває Договір, якщо не надання запитуваних Банком відомостей позбавляє Банк можливості в подальшому виконувати Договір. Клієнт, Уповноважена особа Клієнта, їх законні представники не зобов'язані надавати Банку свої персональні дані, якщо такі дані не є необхідними для укладення і виконання Договору, надання Послуг або не вимагаються законом та внутрішніми документами Банку.

8.4.2. Зміст персональних даних Клієнтів, Уповноважених осіб Клієнтів, їх законних представників, що обробляються Банком, відповідає інформації, отриманій від Клієнтів або законно отриманій від Уповноважених осіб Клієнтів, їх законних представників чи третіх осіб, у тому числі від осіб, представниками яких виступають Клієнти/Уповноважені особи Клієнта, або отримана Банком із загальнодоступних джерел (наприклад, з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань), а також включає інформацію, що відома/стала відома Банку у зв'язку із реалізацією договірних та інших правовідносин з такими особами, у тому

числі в результаті аудіозапису (запису телефонних розмов Клієнтів, Уповноважених осіб Клієнтів, їх законних представників з працівниками Банку) та фото/відео-зйомки або була отримана із загальнодоступних джерел. Банк здійснює обробку персональних даних фізичних осіб, які відповідно до законодавства України є публічною інформацією у формі відкритих даних та отримані із загальнодоступних джерел, без одержання згоди відповідних фізичних осіб.

8.4.3. Банк змінює/доповнює персональні дані Клієнтів, Уповноважених осіб Клієнтів, їх законних представників за інформацією третіх осіб, у тому числі Банк має право звертатися до третіх осіб для перевірки персональних даних.

Банк здійснює обробку персональних даних Клієнта, Уповноважених осіб Клієнтів, отриманих від третіх осіб, якщо це передбачено законодавством України або за умови надання цими третіми особами гарантії, що така передача здійснюється ними з дотриманням вимог законодавства України і не порушує права Клієнта, персональні дані як передаються Банку.

8.4.4. Підписанням Платіжної інструкції Клієнт/Уповноважена особа Клієнта, їх законні представники засвідчують та гарантують Банку, що у тих випадках, коли ними передаються Банку персональні дані про будь-яких інших фізичних осіб (у тому числі членів родини), така передача цих даних Банку здійснюється з дотриманням вимог законодавства України, країни відправлення/отримання переказу, виключно після отримання згоди таких осіб та не порушує їх права. Клієнт, Уповноважена особа Клієнта, їх законні представники зобов'язуються самостійно повідомляти таких осіб про склад та зміст переданих ними Банку персональних даних цих осіб, про мету збору Банком їх персональних даних та про осіб, яким передаються їх персональні дані, а також про порядок реалізації ними визначених Законом України «Про захист персональних даних» та GDPR прав. Клієнт, Уповноважена особа Клієнта, їх законні представники зобов'язуються відшкодувати Банку будь-які збитки та шкоду, завдані порушенням або недостовірністю цієї гарантії.

8.4.5. Банк здійснює обробку персональних даних фізичних осіб у наступному складі:

- прізвище, ім'я, по батькові; реєстраційний номер облікової картки платника податків (ідентифікаційний номер);
- адреса (фактичне місце проживання та за державною реєстрацією), умови проживання, громадянство;
- освіта, професія, спеціальність, стаж роботи та інформація про місце роботи та посаду;
- особисті відомості про вік (дата та місце народження), сімейний, родинний стан, родичів;
- дані та копії документів, виданих на ім'я фізичної особи або від її імені;
- відомості про ідентифікацію особи (наприклад, зразок підпису, інформація про посвідчення особи, біометричні дані);
- дані фінансової ідентифікації (дані з платіжних карт (кредитних, дебетових тощо));
- фінансовий стан, доходи, види нарахувань і утримань (наприклад, вид та розмір переказів, періодичні зобов'язання з оплати за витрати на освіту дітей, повернення кредитів, орендна плата тощо);
- адреси електронної пошти, номерів телефонів в мережі рухомого (мобільного) зв'язку, інші електронні ідентифікаційні дані;
- звукозаписи/записи голосу (наприклад, відео-, аудіо- та телефонні записи), зображення (фото та відео), а також дані щодо відповідності та інші дані, які можна порівняти з вищезазначеною категорією;
- інформацію про дії Клієнта та їх результати, що мали місце при виконанні укладених із Банком договорів, включати дані про платежі та розрахунки (наприклад, Платіжні інчтрукції, дані про обіг у платіжних операціях тощо);
- інформацію щодо телекомунікаційної поведінки Клієнта;
- дані з маркетингу та електронні журнали та ідентифікаційні дані (додатки, файли cookie і т. д.);
- інформацію щодо діяльності Клієнта в якості підприємця або особи, яка провадить незалежну професійну діяльність;
- іншу інформацію, що стала відома Банку в зв'язку із реалізацією правовідносин із Клієнтом, при виконанні Договору і вимог законодавства України та внутрішніх документів Банку.

8.5. Укладання та виконання Договору є підставою та Банк має право без необхідності отримання окремої письмової згоди та окремого повідомлення Клієнтів, Уповноважених осіб Клієнтів, їх законних представників здійснювати поширення/передачу персональних даних Клієнтів/Уповноважених осіб Клієнтів третім особам, у тому числі за межі України, іноземним суб'єктам відносин, та/або для надання доступ до них третім особам, зокрема:

- для забезпечення виконання третіми особами своїх функцій або надання послуг Банку, зокрема, аудиторам, страховим компаніям, оцінювачам, платіжним системам, установам, що здійснюють ідентифікацію, авторизацію та процесинг операцій, іншим банкам-контрагентам та іншим особам, якщо такі функції та послуги стосуються діяльності Банку, здійснюваних ним операцій/послуг, випущених ним платіжних та інших інструментів, або використовуються Банком для виконання Договору, а також партнерам Банку;
- при настанні підстав для передачі третім особам банківської таємниці згідно з законодавством України або відповідно до умов Договору та інших укладених договорів;
- на користь акціонерів Банку, зокрема Європейському банку реконструкції та розвитку, Raiffeisen Bank International AG (Відень, Австрія) та будь-яких осіб, що за характером корпоративних зв'язків належать до групи Райффайзен в Україні та за кордоном;
- розпорядникам персональних даних клієнтів Банку;
- особам, що надають Банку послуги з організації поштових відправлень, телефонних дзвінків, відправлень SMS-повідомлень, відправлень електронною поштою інформації щодо виконання укладених з Банком договорів (довідки, про строки виконання та розмір зобов'язань перед Банком тощо), інформаційних, рекламних повідомлень та пропозицій щодо послуг Банку, його партнерів;
- особам, що надають Банку послуги зі зберігання клієнтських документів, створення та зберігання їх електронних копій (архівів, баз даних), а також особам, що надають послуги/забезпечують іншу діяльність Банку, що не суперечить законодавству України;
- в інших випадках, передбачених Законом України «Про банки і банківську діяльність» та іншими законодавчими актами України, окремо наданими Клієнтом Банку згодами/дозволами, цим Договором або умовами інших укладених з Банком договорів.

8.5.1. Зокрема, з метою виконання Договору Банк здійснює передачу персональних даних та банківської таємниці:
- міжнародній платіжній системі Western Union: інформацію про Клієнта, який відправляє Переказ Western Union в такому складі: прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання або тимчасового перебування відправника, дату та місце його народження, номер мобільного телефону; інформацію про Клієнта, який отримує Переказ Western Union в такому складі: прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання або тимчасового перебування отримувача, дату та місце його народження, номер мобільного телефону, країну отримання коштів (а також місто та штат для США та Мексики), а також інформацію щодо суми грошового переказу з метою забезпечення належного відправлення/отримання Переказу.

8.6. У межах Банку доступ до персональних даних Клієнта, Уповноваженої особи Клієнта, їх законних представників надається підрозділам та/або окремим працівникам Банку, для виконання ними своїх службових (трудових) обов'язків, що пов'язані з виконанням договірних, юридичних та/або регуляторних обов'язків Банку і реалізацією законних інтересів Банку. Кожен працівник Банку підписує зобов'язання щодо нерозголошення інформації, до якої він має доступ.

8.7. Доступ до персональних даних Клієнта, Уповноваженої особи Клієнта, їх законних представників надається Банком приватним особам та організаціям (у тому числі розпорядникам персональних даних) для забезпечення виконання ними своїх функцій або надання послуг Банку (в тому числі IT та бек-офіси) відповідно до укладених між такими особами (організаціями) та Банком договорів так довго і настільки, наскільки вони потребують даних для виконання їх відповідної послуги. Всі розпорядники персональних даних, яким Банк надав право обробляти персональні дані від власного імені, зобов'язані конфіденційно обробляти такі дані та обробляти їх виключно для надання Банку відповідних послуг. У випадку передачі третім особам персональних даних особи, яка є громадянином країни-члена Європейського Союзу, Банк забезпечує укладення з такими третіми особами договорів про порядок обробки цих даних відповідно до ст. 28 GDPR.

8.8. Банк має право передавати персональні дані Клієнта, Уповноваженої особи Клієнта, їх законних представників своїй материнській компанії – Райффайзен Банк Інтернаціональ АГ (Raiffeisen Bank International AG) та іншим акціонерам Банку і розпорядникам належної Банку бази персональних даних, чи субпідрядникам таких розпорядників, у тому числі тих, які знаходяться за межами України в інших країнах. Вони зобов'язані дотримуватися європейських стандартів захисту даних та безпеки, в т.ч. вимог GDPR. Більш детальну інформацію про це можна отримати від Банку.

8.9. Договір є підставою (Банк має право) для направлення Банком Клієнту, Уповноваженій особі Клієнта, їх законним представникам будь-яких відомостей з питань виконання Договору, у тому числі шляхом здійснення Банком на його власний розсуд, без обмежень телефонних дзвінків Клієнту, Уповноваженій особі Клієнта з питань, що стосуються виконання Договору.

8.10. Договір є підставою (Банк має право) для здійснення Банком обробки персональних даних Клієнта, Уповноваженої особи Клієнта, їх законних представників з метою профілювання (здійснення автоматизованої обробки даних з метою оцінки різних аспектів поведінки, економічних, соціальних та інших інтересів/уподобань Клієнтів, Уповноважених осіб Клієнтів, їх законних представників тощо). Згідно з Договором, Клієнт/Уповноважена особа Клієнта, їх законні представники мають право звернутися до Банку у формі, що дозволяє ідентифікувати цю фізичну особу, з запереченням проти обробки їх персональних даних з метою профілювання частково або повністю. Після одержання такої заяви фізичної особи Банк припиняє обробку її даних з метою профілювання.
8.11. З метою реалізації прав Сторін за Договором, забезпечення якості і безпеки обслуговування, Банк має право здійснювати аудіозапис/запис телефонних розмов фізичних осіб з працівниками Банку, фото/відео-зйомку фізичних осіб в приміщеннях Банку, під час здійснення Платіжних операцій та використання Банком результатів записів/зйомок, у т.ч. як доказів. Дані з системи відеоспостереження Банку (фото/відео-зйомка в приміщеннях Банку), аудіозапис/запис телефонних розмов з працівниками Банку, можуть бути використані в кожному конкретному випадку, як самим Банком, так і компетентними державними органами, у тому числі судом (як докази у кримінальних провадженнях), правоохоронними органами (з метою безпеки), судами (для забезпечення доказів у цивільних і господарських справах), працівниками Банку, свідками правопорушень, потерпілими від правопорушень (на виконання їхніх вимог), страхування (виключно для врегулювання страхових вимог), адвокатів та інших органів для виконання функцій цілей правоохоронних органів.
8.12. Банк має право телефонувати, направляти відомості з питань виконання Договору, інші інформаційні, рекламні повідомлення та пропозиції щодо послуг Банку, його партнерів за допомогою поштових відправлень, електронних засобів зв'язку, SMS – повідомлень, з використанням мобільного зв'язку або мережі Інтернет тощо на поштові адреси, адреси електронної пошти, номери телефонів, що надані Банку (зазначені в будь-яких документах) Клієнтом/Уповноваженими особами Клієнта або стали відомі Банку іншим чином.
8.13. Банк здійснює обробку персональних даних у міру необхідності, протягом всієї тривалості всіх ділових відносин з Клієнтом (починаючи з укладення Договору/замовлення Послуги, їх виконання та закінчуючи припиненням дії Договору, завершенням обслуговування Клієнта), а також до закінчення строків зберігання інформації (документів з такою інформацією), визначених умовами укладених договорів або законодавством України, у тому числі Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Правилами застосування переліку документів, що утворюються в діяльності Національного банку України та банків України, які затверджені Постановою Правління НБУ 27 листопада 2018 року N 130, внутрішніми документами Банку. Враховуючи вимоги статті 268 Цивільного кодексу України щодо не поширення позовної давності на вимогу вкладника до банку (фінансової установи) про видачу вкладу, вся інформація, пов'язана з рахунками та операціями Клієнта за ними зберігається Банком постійно.
8.14. Згідно зі статтею 8 Закону України «Про захист персональних даних» суб'єкт персональних даних (Клієнт/Уповноважена особа Клієнта, їх законні представники та інші фізичні особи) має право:
- знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження та/або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;
- отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;
- на доступ до своїх персональних даних;
- отримувати не пізніш як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;
- пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних.
- пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;
- на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а

також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;
- звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, або до суду;
- застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;
- вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;
- відкликати згоду на обробку персональних даних;
- знати механізм автоматичної обробки персональних даних;
- на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.
Контроль за додержанням законодавства про захист персональних даних у межах повноважень, передбачених законодавством України, здійснює Уповноважений Верховної Ради з прав людини, Україна, 01008, м. Київ, вул. Інститутська, 21/8, тел.: (044) 299-74-08; 0800-50-17-20;
Із додатковою інформацією про застосування спеціального законодавства у сфері захисту персональних даних можна ознайомитися на офіційному сайті Уповноваженого Верховної Ради з прав людини: http://www.ombudsman.gov.ua/ua/page/zpd/.

8.15. Додатково інформація про базу персональних даних клієнтів Банку, про склад та зміст персональних даних, що обробляються Банком, про мету збору персональних даних та про осіб, яким передаються персональні дані, мету обробки Банком персональних даних, про права фізичних осіб – суб'єктів персональних даних та інша інформація щодо правил обробки Банком персональних даних офіційно розміщується Банком також у відділеннях Банку та на Сайті Банку.

8.16. Порядок захисту персональних даних визначається Банком самостійно відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» та внутрішніх політик Банку з питань захисту персональних даних. Для отримання доступу до персональних даних, а також з інших питань щодо питань обробки персональних даних у Банку Клієнту/Уповноваженій особі потрібно звертатися за адресою: 01011, м. Київ, вул. Лєскова, 9.
При виявленні порушень обробки персональних даних особи, яка є громадянином країни-члена Європейського Союзу, Банк передає інформацію про такі інциденти до Райффайзен Банк Інтернаціональ АГ (Raiffeisen Bank International AG) для подальшого її надання на виконання вимог GDPR у відповідний наглядовий орган Республіки Австрія.

8.17. Приєднанням до Договору Клієнт/Уповноважена особа Клієнта, їх законні представники підтверджують факт того, що Банк:
- ознайомив Клієнта/Уповноважену особа Клієнта, їх законних представників в належній формі та в повному обсязі про склад та зміст персональних даних, що були зібрані Банком, про мету збору персональних даних та про осіб, яким Банком передаються персональні дані, про права суб'єктів персональних даних, що визначені Законом України «Про захист персональних даних»;
- повідомив про те, що на Сайті Банку можливо додатково ознайомитися з повідомленням Банку про порядок обробки персональних даних клієнтів, про права суб'єктів персональних даних, передбачені Законом України «Про захист персональних даних».

8.18. Заперечення щодо обробки персональних даних, необхідних Банку для виконання своїх зобов'язань за Договором можуть стати підставою для припинення виконання Банком умов укладеного з Клієнтом Договору. У разі одержання заперечень Клієнта або Уповноваженої особи Клієнта, їх законних представників проти обробки їх персональних даних без виконання ними процедур, необхідних для припинення договірних або інших відносин Клієнта і Уповноваженої особи Клієнта з Банком, Банк продовжуватиме обробку персональних даних Клієнта і Уповноваженої особи Клієнта в межах та обсягах, обумовлених реалізацією існуючих правовідносин між Банком та Клієнтом (представником якого є Уповноважена особа Клієнта чи законний представник), та законодавством України, у тому числі для захисту Банком своїх прав та законних інтересів за договорами.

8.19. Інформація, отримана однією зі Сторін щодо іншої Сторони в ході переддоговірних відносин стосовно укладення Договору та в ході його виконання (включаючи інформацію про умови Договору та виконання зобов'язань за ним) становить собою банківську та/або комерційну таємницю, іншу інформацію з обмеженим доступом, крім інформації, що може бути отримана будь-якою особою із загальнодоступних джерел. Сторони, не обмежуючись строком, зобов'язані забезпечити неухильне дотримання встановленого законодавством України та Договором режиму банківської таємниці та іншої інформації з обмеженим доступом (включаючи взаємні зобов'язання щодо збереження та не

розкриття відповідної інформації третім особам), крім випадків, передбачених цим розділом Договору. За розголошення інформації з обмеженим доступом, у тому числі банківської таємниці, кожна з Сторін несе відповідальність відповідно до законодавства України.

8.20. Підписанням Договору Клієнт надає Банку дозвіл, а Банк набуває право розкрити (передати) інформацію, яка становить банківську або комерційну таємницю, персональні дані та іншу конфіденційну інформацію:

– Антимонопольному комітету України, органам, які відповідно до законодавства здійснюють перевірку діяльності Банку;

– приватним та юридичним особам (організаціям) та іншим особам у зв'язку з укладанням/виконанням укладеного з Банком правочину, для реалізації чи захисту прав та обов'язків сторін за такими правочинами (зокрема, аудиторам, посередникам на ринку фінансових послуг, оцінщикам, операторам телефонного зв'язку, компаніям зі збору заборгованості, архівним установам тощо), у тому числі для забезпечення виконання цими особами своїх функцій або надання послуг Банку відповідно до укладених договорів та під їх зустрічні зобов'язання про нерозголошення інформації, а також іншим особам у зв'язку з укладанням\виконанням укладеного з Клієнтом або на його користь правочину, для реалізації чи захисту прав та обов'язків сторін за такими правочинами;

- особам, які приймають участь в переказі коштів, зокрема, банкам-кореспондентам, платіжним системам та їх учасникам, відправникам та отримувачам переказів, іншим установам, що здійснюють ідентифікацію, авторизацію чи процесинг переказів;

– акціонерам Банку, зокрема Європейському банку реконструкції та розвитку, Raiffeisen Bank International AG ((Відень, Австрія) та будь-яким особам, що за характером корпоративних зв'язків належать до групи Райффайзен як в Україні, так і за кордоном;

– з метою здійснення Фінансового моніторингу та з метою виконання Банком вимог FATCA, зокрема, при наданні звітності та інформації на запити банків та інших осіб, у тому числі Податковому управлінню США в порядку та обсягах, визначених FATCA, а також в інших випадках, передбачених FATCA;

– при наданні інформації в порядку та обсягах згідно запиту, отриманого Банком на виконання вимог US Anti-Money Laundering Legislation (Section 6308 of the National Defense Authorization Act);

– в інших випадках, передбачених законодавством України, окремо наданими Клієнтом Банку дозволами, Договором або умовами інших укладених з Банком договорів/правочинів.

8.21. Направлення (передача) Клієнту/Уповноваженій особі Клієнта, їх законним представникам або у передбачених Договором випадках третім особам, у тому числі за межі України та/або іноземними суб'єктами відносин, пов'язаними з персональними даними, банківської чи комерційної таємниці, персональних даних може здійснюватися Банком з використанням різних засобів зв'язку (у т.ч. незахищеними каналами), мережі Інтернет, з використанням мобільних додатків третіх осіб, зокрема «Viber», «Telegram», електронної пошти. Банк не несе відповідальності перед Клієнтом/Уповноваженою особою Клієнта у разі, якщо направлена (передана) Банком відповідно до умов Договору інформація стане доступною третім особам через обставини, що знаходяться поза зоною контролю Банку (крім випадків, коли розкриття інформації відбулося в результаті протиправних дій Банку.

Стаття 9. Відповідальність. Наслідки невиконання обов'язків Банку

9.1. У разі невиконання або неналежного виконання зобов'язань, встановлених Договором, Сторони несуть відповідальність згідно з законодавством України та умовами Договору. Сторони безумовно визнають види та розмір відповідальності, підстави відмови від Договору та/або припинення надання Послуг, що визначені Договором.

9.2. Банк несе відповідальність перед Клієнтом за надання Послуг відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів НБУ та умов Договору.

При здійсненні Платіжних операцій в касі Банку, у разі порушення Банком строків виконання Платіжних інструкцій Клієнта, Банк зобов'язаний сплатити Клієнту пеню у розмірі 0,1% від суми простроченого платежу за кожний день прострочення, що не може перевищувати 10 % суми Платіжної інструкції.

9.3. Клієнт зобов'язаний відшкодувати Банку будь-які збитки, майнові витрати, неотримані доходи (упущену вигоду) та моральну шкоду, спричинені порушенням умов Договору, а також заподіяні неподанням або поданням недостовірної та/або невідповідної (неналежної) інформації, іншим невиконанням умов Договору.

9.4. Клієнт самостійно несе відповідальність та звільняє Банк від будь-якої відповідальності за наступні обставини, дії та/або їх наслідки:
9.4.1. Касові операції, що були здійснені Клієнтом відповідно до умов Договору, а також за зміст і наслідки таких операцій;
9.4.2. Повноту та достовірність інформації в Платіжних інструкціях та інших документах, що надаються до каси Банку для здійснення Платіжних (касових) операцій відповідно до Договору;
9.4.3. За неможливість отримання Послуг внаслідок недотримання Клієнтом вимог законодавства України або умов Договору та/або через наявність будь-яких обставини, що не залежать від волі Банку та знаходяться поза сферою його контролю.
9.5. Банк не несе відповідальності перед Клієнтом за відшкодування будь-яких витрат та збитків, моральної шкоди або неотриманих доходів, що можуть виникнути внаслідок розкриття Банком інформації, у тому числі банківської таємниці, щодо Клієнта та його Платіжних операцій, а також через відмови Банку від їх проведення, якщо такі дії було вчинено Банком відповідно до вимог законодавства України або умов Договору, або якщо Банк діяв відповідно до згоди/дозволу Клієнта на розкриття/передачу інформації.
9.6. Банк не несе відповідальності за зобов'язаннями Клієнта, у тому числі перед його кредиторами, державою тощо. Зокрема, Банк не несе відповідальності за податковими зобов'язаннями Клієнта.

Стаття 10. Порядок звернення Клієнта до Банку з питань виконання Договору

10.1.З питань виконання умов цього Договору Клієнт може звернутися до Банку шляхом:
а) подання письмової заяви у відділенні Банку;
б) направлення паперового листа на адресу 01011, Україна, м. Київ, Генерала Алмазова, 4а;
в) направлення електронного листа на електронну адресу info@raiffeisen.ua;
г) заповнення контактної форми на сайті Банку https://www.raiffeisen.ua/kontakty/kontaktna-forma.

Стаття 11. Звільнення Сторін від відповідальності

11.1.У разі порушення зобов'язання за цим Договором Банк та Клієнт звільняються від відповідальності за порушення зобов'язання, якщо доведуть, що це порушення сталося внаслідок випадку або форс-мажорних обставин (обставини непереборної сили), що засвідчуються Торгово-промисловою палатою України та уповноваженими нею регіональними торгово-промисловими палатами.

Стаття 12. Уповноважені державні органи, до яких має право звернутися Клієнт з питань захисту прав споживачів

12.1. З питань захисту прав споживачів Клієнт має право звернутися до НБУ (перелік контактних даних розміщено в розділі "Звернення громадян" на сторінці офіційного інтернет-представництва НБУ).

Стаття 13. Припинення дії Договору

13.1. Після виконання Банком ініційованої Клієнтом Платіжної операції відповідно до умов Договору та законодавства України, цей Договір вважається таким, що припинив свою дію, крім статті 8 Договору.