Договір про надання платіжних послуг із забезпечення здійснення розрахунків за ініційованими держателями платіжних карток Visa/MasterCard переказами «з картки на картку»

Акціонерне товариство «Райффайзен Банк» (надалі – Банк) як учасник міжнародних платіжних систем Visa International та MasterCard International надає Клієнтам платіжні послуги із забезпечення здійснення розрахунків за переказами «з картки на картку», що ініціюються та забезпечуються з використанням одного із Платіжних інтерфейсів, - сайту/ів Технологічного/их оператора/ів, або систем дистанційного обслуговування клієнтів (інтернет банкінги) банків -партнерів[1] Технологічного оператора ТОВ «ПЕЙФОРС ТЕХ ПЛЮС» (далі – Послуги).

Цей Договір є договором приєднання (далі – Договір, Договір приєднання), який може укладатися між Банком та Клієнтами, які є держателями емітованих українськими банками платіжних карток міжнародних платіжних систем Visa International та MasterCard International (крім емітованих АТ «Райффайзен Банк»). Якщо платіжна картка емітована АТ "Райффайзен Банк», умови та порядок отримання держателем такої платіжної картки Послуг регулюються договором, відповідно до умов якого Банком було емітовано таку платіжну картку.

Банк самостійно визначає Технологічного/их оператора/ів, встановлює умови надання Послуг та змінює цей Договір. Чинна редакція Договору офіційно оприлюднюється на сайті Банка www.raiffeisen.ua та на сайті Технологічного оператора
Технологічні оператори, їх сайти:

1) ТОВ «ПОРТМОНЕ»: https://www.portmone.com.ua/;
2) ТОВ «ПЛАТЕЖІ ОНЛАЙН»: https://platon.ua/;
3) ТОВ «ПЕЙФОРС ТЕХ ПЛЮС»: https://pftplus.com/.

Договір вважається укладеним з моменту приєднання до нього Клієнта. Клієнт вважається таким, що приєднався до цього Договору та надав повну та безумовну згоду з його умовами шляхом введення на Платіжному інтерфейсі запитуваної інформації, зокрема номерів платіжних карток ініціатора та отримувача переказу, а також пароля 3-D Secure/пароля look-up. Датою укладення Договору є зазначена у квитанції про здійснення переказу дата його виконання.

Банк має право вносити зміни до цього Договору (в тому числі шляхом викладення в новій редакції) 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 набирають чинності у відносинах Сторін із зазначеної в них дати Зміни до Договору набирають чинності у відносинах Сторін із зазначеної в них дати, але не раніше тридцяти календарних днів з дати їх оприлюднення на сайті Банку.

Введенням на Платіжному інтерфейсі запитуваної інформації, зокрема номерів платіжних карток ініціатора та отримувача переказу, а також пароля 3-D Secure/пароля

[1] *на момент оприлюднення цього Договору на сайті Банку такими банками є АТ «Кредобанк», АТ «Агропросперіс Банк», АКБ «Індустріалбанк», АТ «МІБ».*

look-up, Клієнт підтверджує, що він ознайомлений та згоден з Договором, що є чинним на дату ініціювання переказу.

Відносини між Банком і Клієнтом, не визначені Договором, регулюються законодавством України. Спори вирішуються із застосуванням законодавства України шляхом переговорів, а у разі недосягнення Сторонами згоди, – в судовому порядку.

При виконанні Договору Банк не здійснює обробку персональних даних Клієнтів.

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.

Клієнт – фізична особа - держатель емітованої українським банком Платіжної карти, яка ініціює Переказ «з картки на картку», крім держателів карток, емітованих АТ «Райффайзен Банк».

НБУ – Національний банк України.

Пароль 3-D Secure – оригінальний одноразовий числовий пароль, що направляється на номер мобільного телефону Клієнта (ініціатора Переказу) банком – емітентом Платіжної картки, відносно якої активовано 3-D Secure та введенням якого ініціювання Переказу через Платіжний інтерфейс вважається завершеним.

Пароль look-up - оригінальний одноразовий числовий пароль, що направляється Технологічним оператором на номер мобільного телефону Клієнта (ініціатора Переказу) - держателя Платіжної картки, відносно якої не активовано 3D-Secure та введенням якого ініціювання Переказу через Платіжний інтерфейс вважається завершеним.

Переказ «з картки на картку» (Переказ) – послуга, яка надається Платіжними системами держателям Платіжних карток цих Платіжних систем за технологіями Visa Personal Payments та MasterCard Money Send та передбачає рух певної суми коштів на території України у гривнях, ініційований з використанням Реквізитів (зокрема, повного номеру) Платіжної картки Клієнта (ініціатора Переказу) та Реквізитів (зокрема, повного номеру) Платіжної картки отримувача з метою зарахування коштів Переказу на рахунок отримувача.

Платіжна картка – емітованова українським банком платіжна картка Платіжних систем, Реквізити якої використовуються для ініціювання/отримання Переказу.

Платіжний інтерфейс – 1) сайт Технологічного оператора - сторінка Технологічного оператора в мережі Інтернет з усіма налаштуваннями, процедурами та правилами, що належать та використовуються Технологічним оператором для забезпечення здійснення Клієнтами Переказів «з картки на картку»; 2) інтернет-банкінг банка-партнера Технологічного оператора ТОВ «ПЕЙФОРС ТЕХ ПЛЮС» - сукупність програмного забезпечення, у тому числі встановлюваного на планшетних комп'ютерах, мобільних телефонах і інших мобільних пристроях, що являють собою системи дистанційного обслуговування клієнтів (інтернет та мобільні банкінги, а саме системи віддаленого обслуговування клієнтів) банків, за допомогою яких Клієнт має можливість ініціювати Переказ.

Реквізити Платіжної картки - нанесені на Платіжну картку в графічному вигляді дані, зокрема номер Платіжної картки, строк дії, CVV2\CVC2-код, тощо, які дають змогу ідентифікувати Платіжну картку та/або її держателя в момент здійснення операції з Платіжною карткою.

Платіжні системи - міжнародні платіжні системи Visa International та MasterCard International.
Сайт Банку – офіційна сторінка Банку в мережі Інтернет за адресою www.raiffeisen.ua.
Сторони Договору (Сторони) – Банк та Клієнт.
Тарифи - розміщені на Сайті Банку та/або на Сайті Технологічного оператора тарифи, які визначають перелік Послуг та розмір плати (комісійних винагород) за ними.
Технологічний оператор – залучений Банком технологічний оператор платіжних послуг, який здійснює операційні, інформаційні та технологічні функції щодо Переказів «з картки на картку», ініційованих Клієнтами через Платіжний інтерфейс.
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.
Шахрайська операція - операція, яка здійснюються з використанням Платіжної картки без дозволу держателя, або з використанням інформації про Реквізити Платіжної картки, використані без дозволу держателя. Шахрайська операція може здійснюватися по втраченій/викраденій/підробленій Платіжній картці, а також з використанням отриманих шахрайським шляхом даних про Реквізити Платіжної картки, необхідних для здійснення операції. Здійснена з використанням Платіжної картки операція визнається Шахрайською за рішенням Платіжної системи та/або банка-емітента.
3-D Secure - процедура електронної ідентифікації Платіжної картки, розроблена Платіжними системами, що використовується банком - емітентом Платіжної картки для забезпечення підвищеної безпеки проведення операцій з її використанням, в тому числі Переказу, та яка передбачає, що ініціювання Переказу через Платіжний інтерфейс вважається завершеним лише після введення Клієнтом - ініціатором Переказу Пароля 3-D Secure.
CVV2/CVC2-код - три цифри на зворотній стороні Платіжної картки.
Всі інші терміни, не визначені Договором, вживаються у розумінні відповідного до законодавства України або звичаїв ділового обороту.

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

2.1. На підставі Договору, із залученням Технологічного оператора, Банк надає Клієнтам Послуги із забезпечення здійснення розрахунків за ініційованими через Платіжний інтерфейс Переказами «з картки на картку».
Клієнт зобов'язується сплатити плату (комісію) за Переказ, розмір якої передбачений Тарифами.
2.2. При виконанні передбачених Договором дій, для забезпечення Клієнтам можливості ініціювати через Платіжний інтерфейс Перекази «з картки на картку», Технологічний оператор використовує програмний інтерфейс, який відповідає вимогам PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), що підтверджується відповідним сертифікатом.
2.3. З метою виконання вимог Фінансового моніторингу, при ініціюванні Клієнтом Переказу, Банк здійснює належну перевірку 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 Банк має право вимагати, а Клієнт зобов'язаний надавати Банку 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 Клієнту у наданні Послуг за Договором.

2.4. Інформація, отримана однією зі Сторін щодо іншої Сторони в ході його виконання 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 пунктом 2.4. Договору. За розголошення інформації з обмеженим доступом, у тому числі банківської таємниці, кожна з Сторін несе відповідальність відповідно до законодавства України.

Клієнт надає Банку дозвіл, а Банк набуває право розкрити (передати) інформацію, яка становить банківську або комерційну таємницю, іншу інформацію з обмеженим доступом:

- 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, страховим компаніям, 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, технологічним операторам платіжних послуг, 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;
- в інших випадках, передбачених законодавством України, окремо наданими Клієнтом Банку дозволами, Договором або умовами інших укладених з Банком договорів/правочинів.

2.5. З метою попередження Шахрайських операцій Банк має право встановлювати ліміти на Перекази.

2.6. Протягом доби сума Переказу, ініційованого (ініційованих) Клієнтом через Платіжний інтерфейс на користь одного отримувача (за номером Платіжної картки отримувача), не може перевищувати 29 999 (двадцять дев'ять тисяч дев'ятсот дев'яносто дев'ять) гривень.

2.7. Банк має право прийняти рішення про припинення здійснення Клієнтами дій по ініціюванню через Платіжний інтерфейс Переказів або їх тимчасове припинення на строк, визначений Банком самостійно.

Стаття 3. Умови та порядок ініціювання та виконання Банком Переказів

3.1. Умови ініціювання Переказу

3.1.1. Для відправлення Переказу Клієнт має здійснити наступні дії на Платіжному інтерфейсі:

- ознайомитися з умовами надання Послуги та цим Договором;

- ввести повний номер Платіжної картки отримувача Переказу;
- ввести повний номер Платіжної картки Клієнта, строк дії такої Платіжної картки та CVV2/CVC2-код;
- вказати суму Переказу;
- ввести отриманий на номер мобільного телефону Пароль 3-D Secure/Пароль look-up.

3.1.2. Під час ініціювання Клієнтом Переказу, Банк передає емітентам Платіжних карток ініціатора та отримувача Переказу передбачену законодавством України та правилами Платіжних систем інформацію про платіжну операцію в електронному вигляді у формі Авторизаційного запиту. Введенням Паролю 3-D Secure/Паролю look-up Клієнт надає згоду на виконання платіжної операції (виконання банком-емітентом Платіжної картки Клієнта видаткової платіжної операції за рахунком Клієнта).

Після введення Клієнтом Паролю 3-D Secure/Паролю look-up, Клієнт не має можливості відкликати свою згоду на виконання платіжної операції, а також відмовитись від операції.

3.2. Умови виконання Банком Переказу

3.2.1. Клієнт поінформований, що виконання Банком Переказу є можливим за умови дотримання наступних умов:

- Платіжні картки Клієнта та отримувача Переказу, Реквізити яких введені Клієнтом на Платіжному інтерфейсі, є активними (не заблокованими);
- строк дії Платіжних карток Клієнта та отримувача Переказу, Реквізити яких введені Клієнтом на Платіжному інтерфейсі, не є таким, що закінчився на момент ініціювання Клієнтом Переказу;
- на рахунку Клієнта на момент ініціювання Переказу достатньо коштів для здійснення Переказу із врахуванням суми комісії (в разі наявності комісії за операцію згідно Тарифів);
- введений Клієнтом Пароль 3-D Secure/Пароль look є вірним;
- дотримані встановлені Банком ліміти.

У разі дотримання всіх вищенаведених умов, ініціювання Клієнтом Переказу має бути завершено успішною авторизацією згідно правил Платіжних систем, в результаті чого Клієнт отримує від Технологічного оператора або банка-партнера Технологічного оператора повідомлення про успішно ініційований Переказ.

У разі недотримання вищенаведених умов, Клієнт отримує від Технологічного оператора або банка-партнера Технологічного оператора повідомлення про відмову від здійснення Переказу.

3.3. Строки виконання платіжних операцій в Платіжних системах встановлюються правилами цих Платіжних систем, але не можуть перевищувати строків, визначених Законом України «Про платіжні послуги».

Відповідно до правил Платіжних систем, зарахування коштів на рахунок отримувача Переказу здійснюється у строк до тридцяти хвилин після ініціювання Переказу Клієнтом.

3.4. Після здійснення Переказу, Клієнт має можливість отримати квитанцію про Переказ у спосіб та в порядку, визначені Технологічним оператором або банком-партнером Технологічного оператора.

Стаття 4. Відповідальність. Наслідки невиконання обов'язків Банку

4.1. 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.

4.2. У разі не зарахування по вині Банка коштів Переказу на рахунок отримувача за ініційованим Клієнтом Переказом**,** Банк сплачує Клієнту штраф у розмірі 0,1% від суми Переказу, але не більше 10 % суми Переказу.

4.3. Клієнт самостійно несе відповідальність та звільняє Банк від будь-якої відповідальності за наступні обставини, дії та/або їх наслідки:

4.3.1. За зміст і наслідки ініційованих через Платіжний інтерфейс Переказів;
4.3.2. 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.
4.4. 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 5. Порядок звернення Клієнта до Банку з питань виконання Договору

5.1. 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.
5.2. Клієнт також має право отримати консультацію Технологічного оператора щодо ініційованих через сайт Технологічного оператора Переказів шляхом звернення до служби підтримки Технологічного оператора (у разі якщо Переказ був ініційований через сайт Технологічного оператора).

Стаття 6. Звільнення Сторін від відповідальності

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

7.1. 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 8. Припинення дії Договору

8.1. Після успішної авторизації ініційованого Клієнтом Переказу або відмови від його здійснення відповідно до умов підпункту 3.2.1. пункту 3.2. Договору та правил Платіжних систем, цей Договір вважається таким, що припинив свою дію, крім пунктів 2.4., 4.3.-4.4., а також Статті 6 Договору.