

**Інформація про умови надання платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку з використанням платіжних систем Western Union, Meest та схеми переказів «Raiffeisen Express»**

Акціонерне товариство «Райффайзен Банк» (Банк) на виконання статті 30 Закону України «Про платіжні послуги», пункту 46 «Положення про порядок здійснення оверсайту платіжної інфраструктури в Україні», затвердженого постановою Правління Національного банку України від 24.08.2022р. № 187 та пункту 8<sup>2</sup> «Інструкції про порядок організації касової роботи банками та проведення платіжних операцій надавачами платіжних послуг в Україні», затвердженої постановою Правління Національного банку України від 25.09.2018р. № 103, повідомляє наступну інформацію про умови надання платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунків за допомогою платіжних систем Western Union, Meest та схеми переказів «Raiffeisen Express»:

<b>Інформація про Банк як надавача платіжних послуг</b>	
<b>Найменування надавача платіжних послуг</b>	Акціонерне товариство «Райффайзен Банк»
<b>Місцезнаходження (адреса Центрального офісу Банку)</b>	Україна, 01011, м. Київ, вул. Генерала Алмазова, буд. 4а
<b>Фактична адреса, за якою здійснюється надання платіжних послуг (адреси та графік роботи відділень Банку)</b>	Посилання на вебсайт, де розміщені адреси та графік роботи <a href="#">Відділень Банку</a> Отримання переказів Western Union, Raiffeisen Express можливо також через платіжний застосунок (додаток) «Raiffeisen Online»
<b>Контактний номер телефону</b>	0 800 400 504 - по Україні  0 800 500 500 - по Україні  (044) 490 8888 - по Україні  (068) 490 08 88 - з Київстар  521 - з Vodafone  (044) 230 99 98 - із-за кордону
<b>Адреса електронної пошти</b>	<a href="mailto:info@raiffeisen.ua">info@raiffeisen.ua</a>
<b>Адреса офіційного вебсайту (надалі - сайт)</b>	<a href="https://raiffeisen.ua/">https://raiffeisen.ua/</a>
<b>Реєстраційний номер з Реєстру платіжної інфраструктури та інша інформація, що дає змогу ідентифікувати Банк як надавача платіжних послуг у цьому Реєстрі</b>	Банки мають право надавати платіжні послуги (крім платіжних послуг з випуску та виконання платіжних операцій з електронними грошима) без включення до Реєстру платіжної інфраструктури
<b>Контактна інформація (адреса, номер телефону тощо) Національного банку України (надалі – НБУ) (в т.ч. з питань захисту прав споживачів)</b>	Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601.  Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601.  Телефон: 0 800 505 240 або (044) 298 65 55  Адреса електронної пошти: <a href="mailto:nbu@bank.gov.ua">nbu@bank.gov.ua</a> (для електронного звернення заповніть і надішліть <a href="#">форму</a> , за потреби додайте супровідні матеріали, розмір вкладення – не більше 10 МБ).  Запис на особистий прийом до керівництва НБУ - тел. 0 800 505 240 (графік прийому громадян за посиланням <a href="https://bank.gov.ua/ua/contacts">https://bank.gov.ua/ua/contacts</a> )  Офіційний веб-сайт НБУ - <a href="https://bank.gov.ua/">https://bank.gov.ua/</a>

<b>Інформація про платіжну послугу:</b>	
<b>Вид платіжної послуги що надається Банком користувачам</b>	Послуги з переказу коштів без відкриття рахунку
<b>Системи переказу коштів, послуги по яких надаються Банком користувачу</b>	<p><b>Міжнародна платіжна система «Western Union»</b> Платіжною організацією платіжної системи Western Union є «Western Union Network (France) SAS» з місцезнаходженням: 92095 France, 5-6 Place de l'Iris, Paris la Defense CEDEX) Дата внесення відомостей до Реєстру платіжної інфраструктури: 23.03.2017р. Інформація за <a href="https://bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/ae31031ea63a78448e3e62ec40780ad5#AT">посиланням: <u>bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/ae31031ea63a78448e3e62ec40780ad5#AT</u></a> "Райффайзен Банк Аваль"</p> <p><b>Міжнародна платіжна система «Meest»</b> Платіжною організацією платіжної системи Meest є «MEEST Corporation Inc» з місцезнаходженням: 97 Сікс Поїнт Роуд, Торонто, Онтаріо, Канада, M8Z 2X3). Дата внесення відомостей до Реєстру платіжної інфраструктури: 02.11.2016р. Інформація за <a href="https://bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/ef50a506f40cdb3a089f1e6dbfcb55c3#ПАТ">посиланням: <u>bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/ef50a506f40cdb3a089f1e6dbfcb55c3#ПАТ</u></a> АKB "Львів"</p>
<b>Схема переказів «Raiffeisen Express», послуги по якій надаються Банком користувачу</b>	<b>Схема переказів «Raiffeisen Express»</b> Розроблена Банком схема переказів Raiffeisen Express, місце знаходження Банку: 01011, Україна, м. Київ, вул. Генерала Алмазова, 4а
<b>Опис основних характеристик платіжної послуги та умови її надання</b>	
<b>Перекази Western Union</b>	<p><b>Відправлення переказів в межах України</b> 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 <b>за межі України</b> не здійснюється.</p> <p><b>Отримання переказів, що надійшли із-за кордону</b> клієнтами – фізичними особами (резидентами та нерезидентами) в іноземній валюті (долари США, Євро) або в національній валюті та <b>переказів в межах України</b> в національній валюті від фізичних осіб (резидентів або нерезидентів) або юридичних осіб, що уклали відповідний договір з компанією Western Union.</p>
<b>Перекази Meest</b>	<b>Отримання</b> клієнтами – фізичними особами (резидентами та нерезидентами) переказів у доларах США, які надійшли з США та Канади
<b>Перекази Raiffeisen Express</b>	<b>Отримання</b> клієнтами – фізичними особами 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).
<b>Посилання на Тарифи за відправку переказу Western Union</b>	Тарифи Western Union <a href="https://raiffeisen.ua/storage/files/wutariffs-s-01092024-ukr.pdf">https://raiffeisen.ua/storage/files/wutariffs-s-01092024-ukr.pdf</a>

<b>Тариф за отримання переказу клієнтом - отримувачем Western Union, Meest, Raiffeisen Express</b>	Не тарифікується (клієнт – отримувач не сплачує плату за отримання переказу)
<b>Курс обміну валют (для переказів Western Union)</b>	Для переказів в іноземній валюті курс обміну валют встановлюється компанією Western Union. Курс обміну валют доводиться клієнту під час здійснення операції переказу коштів
<b>Порядок надання платіжної послуги:</b>  <b>Відправлення (ініціювання) переказу:</b>          <b>Отримання переказу:</b>	<p>Переказ коштів без відкриття рахунку виконується на підставі платіжної інструкції, наданої та підписаної клієнтом-відправником.</p> <p>Після завершення приймання Банком готівки за платіжною операцією Банк надає клієнту квитанцію або інший документ, що є підтвердженням про внесення готівки у відповідній платіжній системі, у паперовій або касовий документ в електронній формі відповідно до законодавства України, умов договору, внутрішньобанківських правил, правил платіжної системи, внутрішніх документів Банку.</p> <p>Для <b>відправлення</b> переказу Western Union, в національній валюті в межах України клієнт має:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• звернутися до каси відділення Банку,</li><li>• надати працівнику Банку паспорт/паспортний документ або інший документ, що посвідчує особу та РНОКПП<sup>1</sup>/інші запитовані Банком документи та дані (у разі якщо сума переказу дорівнює чи перевищує еквівалент 30 000 (тридцять тисяч) гривень або в інших випадках на вимогу Банку відповідно до законодавства України),</li><li>• надати достовірні дані, необхідні для ініціювання переказу,</li><li>• перевірити та підписати платіжну інструкцію,</li><li>• внести суму переказу готівкою,</li><li>• сплатити плату (комісію) за відправлення переказу.</li></ul> <p>Для <b>отримання</b> переказу Western Union, Meest, Raiffeisen Express <b>у відділенні Банку</b> клієнт має:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• звернутися до відділення Банку,</li><li>• надати працівнику Банку паспорт/паспортний документ або інший документ, що посвідчує особу та РНОКПП/інші запитовані Банком документи та дані (у разі якщо сума переказу дорівнює чи перевищує еквівалент 30 000 (тридцять тисяч) гривень або в інших випадках на вимогу Банку відповідно до законодавства України),</li><li>• надати дані, необхідні для отримання переказу,</li><li>• перевірити та підписати платіжну інструкцію,</li><li>• отримати кошти переказу.</li></ul> <p>Для <b>отримання</b> переказу Western Union, Raiffeisen Express <b>дистаційними каналами</b>, клієнт має:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• звернутися в чаті <u>до</u> додатку «Raiffeisen Online» (меню «Зв'язок з банком» → «Чат»);</li></ul>

<sup>1</sup> РНОКПП – реєстраційний номер облікової картки платника податків (ідентифікаційний код)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• вказати всі обов'язкові дані для виплати переказу в чаті, або шляхом заповнення форми на сайті Банку за посиланням отриманим в чаті для переказів Western Union;</li> <li>• вказати поточний/картковий рахунок, на який клієнт бажає отримати переказ (у випадку відсутності рахунку в валюті виплати переказу, Банком буде запропоновано відкрити клієнту-отримувачу такий рахунок);</li> <li>• при отриманні переказу Western Union підтвердити ознайомлення з умовами та правилами надання послуг переказів Western Union;</li> <li>• отримати кошти переказу на рахунок.</li> </ul>
<p><b>Форма та порядок надання і відкликання згоди клієнта на виконання переказу</b></p>	<p>Подання клієнтом до Банку платіжної інструкції є згодою клієнта на виконання Банком платіжної операції.</p> <p>Після надання клієнтом Банку згоди на її виконання, платіжна операція вважається акцептованою.</p> <p><b>Повернення переказу в день відправки (анулювання переказу)</b> здійснюється в день ініціювання переказу: клієнт має право відкликати згоду на виконання переказу в повній сумі платіжної інструкції до кінця операційного часу операційного дня Банку, в який надавалася Клієнтом до Банку платіжна інструкція, шляхом подання до Банку заяви про повернення, складеної в довільній формі із зазначенням реквізитів платіжної інструкції, та засвідченої підписом клієнта.</p> <p>При цьому сума переказу (платіжної операції) повертається клієнту – відправнику разом з платою (комісією) за відправлення переказу.</p> <p><b>Повернення переказу</b> (здійснюється в будь-який інший день, після дня його ініціювання):</p> <p>Відкликання згоди клієнта – відправника на виконання переказу можливо також і в наступні дні після операційного дня подання в Банк платіжної інструкції при умові, що переказ не виплачений клієнту – отримувачу.</p> <p>При цьому клієнту – відправнику може повертатися тільки сума переказу (платіжної операції).</p> <p>Повернення виплати переказу не здійснюється.</p>
<p><b>Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком</b></p>	<p>Банк приймає до виконання надану клієнтом платіжну інструкцію, за умови що платіжна інструкція оформлена належним чином та немає законних підстав для відмови в її прийнятті.</p> <p>Банк приймає до виконання платіжну інструкцію, що надійшла до нього протягом операційного часу, у той самий операційний день.</p> <p>Банк вправі відмовити у прийнятті наданої Клієнтом – платником платіжної інструкції на переказ коштів у випадках:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не здійснення клієнтом оплати суми переказу та плати (комісії) за переказ;</li> <li>- ненадання клієнтом необхідної інформації та/або документів;</li> <li>- у випадках, передбачених законодавством з запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.</li> </ul>

<b>Момент безвідкличності платіжної інструкції</b>	Платіжна інструкція є безвідкличною з моменту фактичної виплати переказу.
<b>Операційний час</b>	Частина операційного дня Банку, протягом якої приймаються платіжні інструкції. Тривалість операційного часу становить з 09:00 до 16:00.
<b>Операційний день</b>	День, протягом якого Банк здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій.
<b>Максимальний час виконання платіжних операцій</b>	Строки виконання платіжних операцій у платіжних системах встановлюються правилами платіжних систем, схеми переказів «Raiffeisen Express», але не можуть перевищувати строків, визначених Законом України «Про платіжні послуги».
<b>Ліміти:</b> <b>Максимальна сума платіжної операції переказу коштів в межах України</b>  <b>Максимальна сума платіжної операції з виплати переказу коштів, які надійшли із-за кордону</b>	<p>До 400 000,00 грн. - без відкриття рахунку, якщо сума дорівнює або перевищує 400 000,00 грн. в день - з відкриттям поточного рахунку.</p> <p>Виплата переказу в еквіваленті по курсу НБУ на момент виконання операції в сумі до 400 000,00 грн. в день здійснюється без відкриття рахунку, в сумі переказу в еквіваленті по курсу НБУ на момент виконання операції понад 400 000,00 грн. в день - з відкриттям поточного рахунку.</p>
<b>Інформація про штрафи, пені</b>	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 операції.
<b>Засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення клієнтом до Банку</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• поштою (вул. Генерала Алмазова, 4а, м. Київ, 01011, Україна)</li> <li>• електронною поштою (<a href="mailto:info@raiffeisen.ua">info@raiffeisen.ua</a>)</li> <li>• через сайт Банку (<a href="https://www.raiffeisen.ua/kontakty/kontaktna-forma">https://www.raiffeisen.ua/kontakty/kontaktna-forma</a>)</li> <li>• за номерами телефону Банку 0 800 500 500 або 044 490 88 88</li> <li>• запит в додатку «Raiffeisen Online» (меню «зв'язок з банком» – Чат).</li> </ul>
<b>Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до платіжної послуги</b>	<p>Після ініціювання платіжної операції клієнт має право звернутися до відділення Банку із запитом про надання наступної інформації:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) дата і час отримання Банком платіжної інструкції;</li> <li>2) дата і час прийняття до виконання платіжної інструкції Банком.</li> </ol> <p>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.</p> <p>Після виконання платіжної операції Банк надає клієнту – отримувачу переказу наступну інформацію:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) відомості, які дають змогу отримувачу ідентифікувати виконану платіжну операцію, інформацію про платника</li> </ol>

	<p>та інші відомості, що супроводжують платіжну інструкцію;</p> <p>2) суму платіжної операції у валюті платіжної операції;</p> <p>3) інформація про курс перерахунку іноземної валюти, якщо валюта отримання переказу відрізняється від валюти відправлення.</p> <p>Така інформація зазначається в платіжній інструкції, примірник якої надається Банком клієнту після виконання платіжної операції з отримання переказу.</p>
<b>Публічний договір про надання платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунків в касах АТ «Райффайзен Банк»</b>	Розміщений на сайті Банку за <a href="#">посиланням</a>
<p><b>Інформація про зобов'язання клієнта щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації.</b></p> <p><b>Інформація:</b></p> <p>- про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій</p> <p>- про відповідальність Банку у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій.</p> <p><b>Процедура взаємодії між Банком та клієнтом на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції</b></p>	Знаходиться у договорі, який розміщено на сайті Банку за <a href="#">посиланням</a>
<b>Процедура взаємодії між Банком та клієнтом у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій та порядок звернення клієнта за відшкодуванням збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених Банком</b>	Знаходиться у договорі, який розміщено на сайті Банку за <a href="#">посиланням</a>
<b>Строк дії договору</b>	Договір укладається на строк виконання Банком платіжної операції клієнта
<b>Порядок внесення змін до договору</b>	Банк самостійно встановлює умови надання послуг та змінює договір. Чинна редакція договору офіційно оприлюднюється на сайті Банку <a href="http://www.raiffeisen.ua">www.raiffeisen.ua</a>
<b>Умови припинення договору</b>	Після виконання Банком ініційованої клієнтом платіжної операції відповідно до умов договору та законодавства України, договір вважається таким, що припинив свою дію.
<b>Інформація про заходи реагування надавача платіжних послуг у разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного)</b>	У разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції користувача, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого

<p><b>запиту щодо здійсненої платіжної операції користувача, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення</b></p>	<p>статтями 185, 190 - 192, 200, 361, 3612, 362 - 363 Кримінального кодексу України, Банк надає Національній поліції визначену пунктом 3 статті 62 Закону України «Про банки і банківську діяльність» інформацію щодо користувача, а саме інформацію про: наявність рахунків, номери рахунків, інформацію про унікальні ідентифікатори та/або номери емісійних платіжних інструментів, залишок коштів на рахунках, операції списання з рахунків та/або зарахування на рахунки, призначення платежу, ідентифікаційні дані контрагента - прізвище, ім'я та по батькові, ідентифікаційний номер платника податку; інформацію про унікальні ідентифікатори та/або номери емісійних платіжних інструментів контрагента, єдиний ідентифікатор Національного банку України (код ID НБУ) надавача платіжних послуг контрагента, найменування надавача платіжних послуг контрагента.</p>
<p><b>Інформація про механізм захисту прав користувача</b></p>	<p>З питань захисту прав споживачів клієнт має право звернутися до НБУ (перелік контактних даних розміщено в розділі "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного інтернет-представництва НБУ за посиланням <a href="https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection">https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection</a>).</p>
<p><b>Порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг</b></p>	<p>Скарги споживачів фінансових послуг приймаються в телефонному режимі шляхом звернення споживачів:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- до Інформаційного центру Банку за телефонами 0 (800) 500 500, (044) 490-88-88,</li> <li>- на електронну пошту шляхом направлення листів на електронну адресу <a href="mailto:info@raiffeisen.ua">info@raiffeisen.ua</a>,</li> <li>- шляхом заповнення контактної форми на сайті Банку <a href="https://www.raiffeisen.ua/kontakty/kontaktna-forma">https://www.raiffeisen.ua/kontakty/kontaktna-forma</a>.</li> </ul> <p>Згідно частини 1 статті 16 Цивільного кодексу України, клієнт має право звернутися до суду за захистом свого особистого немайнового або майнового права та інтересу.</p>
<p><b>Інформація про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів, а також про наявність гарантійних фондів</b></p>	<p>Позасудовий розгляд скарг клієнтів здійснюється шляхом розгляду Банком скарг та заяв клієнтів в порядку та у строки, визначені Законом України «Про звернення громадян».</p> <p>Гарантійні фонди для даної послуги не передбачені.</p>