



Інформація про умови надання платіжних послуг з переказу отриманих від клієнтів готівкових коштів в національній валюті без відкриття рахунку в межах України

Акціонерне товариство «Райффайзен Банк» (Банк) на виконання статті 30 Закону України «Про платіжні послуги», пункту 8-1 «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 отриманих від клієнтів готівкових коштів в національній валюті без відкриття рахунку в межах України:

Інформація про Банк як надавача платіжних послуг	
Найменування	Акціонерне товариство «Райффайзен Банк»
Місцезнаходження (адреса Центрального офісу Банку)	Україна, 01011, м. Київ, вул. Генерала Алмазова, буд. 4а
Фактична адреса, за якою здійснюється надання платіжних послуг (адреси відділень Банку)	Посилання на сайт, де розміщені адреси Відділень Банку
Контактний номер телефону	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
Адреса електронної пошти	info@raiffeisen.ua
Адреса офіційного вебсайту (надалі - сайт)	https://raiffeisen.ua/
Реєстраційний номер з Реєстру платіжної інфраструктури та інша інформація, що дає змогу ідентифікувати Банк як надавача платіжних послуг у цьому Реєстрі	Банки мають право надавати платіжні послуги (крім платіжних послуг з випуску та виконання платіжних операцій з електронними грошима) без включення до Реєстру платіжної інфраструктури
Контактна інформація Національного банку України (надалі – НБУ) (в т.ч. з питань захисту прав споживачів)	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: nbu@bank.gov.ua (для електронного звернення заповніть і надішліть форму та за потреби додайте супровідні матеріали. Але розмір вкладення – не більше 10 МБ)

	Як записатись на особистий прийом до Керівництва Національного Банку - тел. 0 800 505 240 (Графік прийому громадян за посиланням https://bank.gov.ua/ua/contacts) Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України - https://bank.gov.ua/
Інформація про платіжну послугу:	
Вид платіжної послуги що надається Банком користувачам	Послуги з переказу коштів без відкриття рахунку
Системи переказу коштів, послуги по яких надаються Банком користувачу	Програмне забезпечення Банку СЕП - державна Система електронних платежів
Опис основних характеристик платіжної послуги та умови її надання	
Опис платіжної послуги	Переказ прийнятих Банком готівкових коштів здійснюється в національній валюті в межах України без відкриття рахунку (зокрема, з метою перерахування податків, адміністративних послуг, зборів та інших платежів до бюджету, фондів соціального страхування, оплати квартплати та комунальних послуг тощо) клієнтів – фізичних осіб (резидентів та нерезидентів), фізичних осіб – підприємців, фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність та юридичних осіб.
Тарифи за надання Банком послуги переказу отриманих від клієнтів готівкових коштів: Перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які клієнт має сплачувати Банку за надання платіжної послуги Інформація про процентні ставки, що застосовуються до платіжної послуги, та методика їх обчислення Інформація про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до платіжної послуги, та методика його визначення	Тарифи на приймання і переказ готівкових платежів в національній валюті на користь отримувача за умови відсутності в отримувача Договору про приймання платежів з Банком – «Вільний платіж через касу Банка» Не застосовуються Не застосовується
Порядок надання платіжної послуги: Відправлення (ініціювання) переказу:	Переказ коштів без відкриття рахунку виконується на підставі платіжної інструкції, наданої та підписаної клієнтом. Для здійснення платіжної операції, Клієнт має звернутися до каси Банку та подати паперову платіжну інструкцію на переказ готівки за визначеною Банком формою. 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).
Умови надання додаткових послуг	Не надаються
Форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції	Подання клієнтом до Банку платіжної інструкції є згодою клієнта на виконання Банком платіжної операції. Після надання клієнтом Банку згоди на її виконання, платіжна операція вважається акцептованою. Після приймання Банком належним чином оформленої платіжної інструкції від клієнта, клієнт не може відкликати платіжну інструкцію та згоду на виконання платіжної операції (за виключенням випадків коли клієнт зазначив в платіжній інструкції дату валютування). Якщо клієнт зазначив в платіжній інструкції дату валютування, клієнт має право відкликати платіжну інструкцію та свою згоду на виконання платіжної операції до настання дати валютування. У зв'язку з чим клієнт має подати до каси Банку паперове розпорядження про відкликання платіжної інструкції та своєї згоди на виконання платіжної операції. Таке розпорядження складається клієнтом в довільній формі із зазначенням реквізитів платіжної інструкції, яка відзивається, та підписується власноручно клієнтом.
Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції	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. Форми платіжних інструкцій визначаються Банком самостійно, містять всі обов'язкові реквізити, визначені Національним банком України, платіжними системами, та розміщуються на сайті Банку (розділ «Документи», «Приватним особам та Преміум клієнтам», «Шаблони Платіжних інструкцій»). Банк приймає до виконання платіжну інструкцію, що надійшла до нього протягом операційного часу, у той самий операційний день. Банк вправі відмовити у прийнятті наданої клієнтом - платником платіжної інструкції на переказ коштів у випадках: - не здійснення Клієнтом оплати суми переказу та плати (комісії) за переказ; - ненадання клієнтом необхідної інформації та/або документів; - у випадках, передбачених законодавством з питань фінансового моніторингу. З моменту приймання Банком оформленої належним чином платіжної інструкції, якщо клієнт не зазначив в платіжній інструкції дату валютування, для клієнта настає момент безвідкличності платіжної інструкції.

Операційний час	Частина операційного дня Банку, протягом якої приймаються платіжні інструкції. Тривалість операційного часу становить з 09:00 до 16:00.
Операційний день	День, протягом якого Банк здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій.
Максимальний час виконання платіжних операцій	Банк виконує платіжну інструкцію клієнта протягом операційного дня з моменту прийняття ним до виконання платіжної інструкції.
Ліміти: Максимальна сума платіжної операції переказу коштів в межах України	Якщо сума платежу(ів) дорівнює або перевищує 400 000 грн. Банк здійснює заходи, визначені законодавством України з питань фінансового моніторингу.
Інформація про штрафи, пені, що застосовуються до платіжної послуги, та методика їх обчислення	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.
Засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до договору, включаючи технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення клієнта (за потреби)	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 або стали відомі Банку іншим чином. Клієнт може звернутися до Банку: • поштою (вул. Генерала Алмазова, 4а, м. Київ, 01011, Україна) • електронною поштою (info@raiffeisen.ua) • через сайт Банку (https://www.raiffeisen.ua/kontakty/kontaktna-forma) • за номерами телефону Банку 0 800 500 500 або 044 490 88 88 • запит в Системі «Райффайзен Онлайн» (меню «зв'язок з банком» – Чат). Для отримання доступу до Системи клієнт зобов'язаний використовувати персональний комп'ютер або інший пристрій, що забезпечує доступ до мережі Інтернет.
Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до платіжної послуги	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 наступну інформацію: 1) відомості, які дають змогу отримувачу ідентифікувати виконану платіжну операцію, інформацію про платника та інші відомості, що супроводжують платіжну інструкцію; 2) суму платіжної операції у валюті платіжної операції; Така інформація зазначається в платіжній інструкції, примірник якої надається Банком клієнту після виконання платіжної операції з отримання переказу.
Інформація про зобов'язання клієнта щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації. Інформація про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність Банку у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій. Процедура взаємодії між Банком та клієнтом на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції	Розміщена на сайті Банку за посиланням
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	Розміщена на сайті Банку за посиланням
Строк дії договору	Договір укладається на строк виконання Банком платіжної операції клієнта
Порядок внесення змін до договору	Банк самостійно встановлює умови надання послуг та змінює договір. Чинна редакція договору офіційно оприлюднюється на сайті Банку www.raiffeisen.ua
Умови припинення договору	Після виконання Банком ініційованої Клієнтом платіжної операції відповідно до умов договору та законодавства України, договір вважається таким, що припинив свою дію.
Інформація про заходи реагування надавача платіжних послуг у разі надходження запиту від органів Національної поліції України	У разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції користувача, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого 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 (для фізичних осіб - прізвище, ім'я та по батькові, ідентифікаційний номер платника податку; для юридичних осіб - повне найменування, ідентифікаційний

	код у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань), номер рахунку контрагента, 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.
Інформація про механізм захисту прав користувача	З питань захисту прав споживачів клієнт має право звернутися до Національного Банку України (перелік контактних даних розміщено в розділі "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного інтернет-представництва Національного Банку України за посиланням https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection).
Порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг	Скарги споживачів фінансових послуг приймаються в телефонному режимі шляхом звернення споживачів: - до Інформаційного центру Банку за телефонами 0 (800) 500-500, (044) 490-88-88, - на електронну пошту шляхом направлення листів на електронну адресу info@raiffeisen.ua, - шляхом заповнення контактної форми на сайті Банку https://www.raiffeisen.ua/kontakty/kontaktna-forma. Згідно частини 1 статті 16 Цивільного кодексу України, клієнт має право звернутися до суду за захистом свого особистого немайнового або майнового права та інтересу.
Публічний договір про надання платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунків в касах АТ «Райффайзен Банк»	Розміщений на сайті Банку за посиланням
Інформація про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів, а також про наявність гарантійних фондів	Позасудовий розгляд скарг клієнтів здійснюється шляхом розгляду Банком скарг та заяв клієнтів в порядку та у строки, визначені Законом України «Про звернення громадян». Гарантійні фонди для даної послуги не передбачені