

Інформація про умови надання платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку з використанням платіжної системи Western Union, PrivatMoney 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 оверсайта платіжної інфраструктури в Україні», затвердженого постановою Правління Національного банку України від 24.08.2022р. № 187 та пункту 8² «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 платіжної системи Western Union, PrivatMoney та схеми переказів «Raiffeisen Express»:

Інформація про Банк як надавача платіжних послуг	
Найменування надавача платіжних послуг	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 та графік роботи відділень Банку)	Посилання на вебсайт, де розміщені адреси та графік роботи Відділень Банку Отримання переказів Western Union та Raiffeisen Express можливо дистанційно, через мобільний додаток « MyRaif »
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 (адреса, номер телефону тощо) 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, 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 https://bank.gov.ua/ua/contacts) Офіційний веб-сайт НБУ - https://bank.gov.ua/

Інформація про платіжну послугу:	
Вид платіжної послуги, що надається Банком користувачам	Послуги з переказу коштів без відкриття рахунку
Міжнародна платіжна система «Western Union», за допомогою якої Банком надаються платіжні послуги користувачу	Міжнародна платіжна система «Western Union» Оператором 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 про Банк як учасника цієї платіжної системи до Реєстру платіжної інфраструктури: 23.03.2017р. Інформація за посиланням: bank.gov.ua/ua/payments/paymentsystems/ae31031ea63a78448e3e62ec40780ad5#AT "Райффайзен Банк Аваль"
Схема переказів «Raiffeisen Express», за допомогою якої Банком надаються платіжні послуги користувачу	Схема переказів «Raiffeisen Express» Розроблена Банком схема переказів Raiffeisen Express, місцезнаходження Банку: 01011, Україна, м. Київ, вул. Генерала Алмазова, 4а
Міжнародна платіжна система «PrivatMoney», за допомогою якої Банком надаються платіжні послуги користувачу	Міжнародна платіжна система «PrivatMoney» Оператором платіжної системи «PrivatMoney» є АТ КБ "ПРИВАТБАНК" Місцезнаходження: Україна Дата внесення відомостей про Банк як учасника цієї платіжної системи до Реєстру платіжної інфраструктури: 07.02.2025р. Інформація за посиланням: bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/34018c2bf9ef56033e2c45da92db5bd9

Опис основних характеристик платіжної послуги та умов її надання	
Перекази Western Union	Відправлення переказів в межах України 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. Отримання переказів, що надійшли із-за кордону клієнтами – фізичними особами (резидентами та нерезидентами) в іноземній валюті (долари США, Євро) або в національній валюті та переказів в межах України в національній валюті від фізичних осіб (резидентів або нерезидентів) або юридичних осіб, що уклали відповідний договір з компанією Western Union.
Перекази Raiffeisen Express	Отримання 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).
Перекази PrivatMoney	1. Відправлення через мобільний додаток «MyRaif» переказів в межах України в національній валюті клієнтами Банку – фізичними особами, які мають відкритий в Банку рахунок. Отримувачем коштів переказу є фізична особа, яка не має відкритого в Банку рахунку. Використання платіжних інструментів для ініціювання платіжних операцій в платіжній системі PrivatMoney не передбачено. Для ініціювання платіжних операцій використовуються поточні рахунки клієнтів, відкриті у надавачів платіжних послуг – учасників цієї платіжної системи.
Посилання на Тарифи за відправку переказу за допомогою платіжних систем Western Union та PrivatMoney	<u>Тарифи Western Union</u> <u>https://raiffeisen.ua/storage/files/wutariffs-s-01062026-ukr.pdf</u> Тарифи Банку за ініціювання переказів в мобільному додатку «MyRaif» <u>https://raiffeisen.ua/documents/privatnim-osobam-ta-premium-klientam/tarifi-na-obslugovuvannya</u>
Тариф за отримання переказу клієнтом - отримувачем Western Union, Raiffeisen Express, PrivatMoney	Для переказів Western Union, Raiffeisen Express не тарифікується (клієнт-отримувач не сплачує плату за отримання переказу). Для переказів PrivatMoney плата за отримання переказу може встановлюватися банком, в якому відкрито рахунок отримувача коштів.
Курс обміну валют (для переказів Western Union)	Для переказів в іноземній валюті курс обміну валют встановлюється компанією Western Union. Курс обміну валют доводиться клієнту під час здійснення операції переказу коштів
Порядок надання платіжної послуги:	Переказ коштів без відкриття рахунку виконується на підставі платіжної інструкції, наданої та підписаної клієнтом-відправником. Після завершення приймання Банком готівки за переказом Western Union 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.

Відправлення (ініціювання) переказу:	Після ініціювання платником засобами мобільного додатку «MyRaif» переказу PrivatMoney, Клієнт має можливість отримати в мобільному додатку «MyRaif» квитанцію - інформацію про платіжну операцію з переказу коштів. Для відправлення переказу Western Union, в національній валюті в межах України клієнт має: • звернутися до каси відділення Банку, • надати працівнику Банку паспорт/паспортний документ або інший документ, що посвідчує особу та РНОКПП¹/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), • надати достовірні дані, необхідні для ініціювання переказу, • перевірити та підписати платіжну інструкцію, • внести суму переказу готівкою, • сплатити плату (комісію) за відправлення переказу. Для відправлення переказу PrivatMoney, в національній валюті в межах України клієнт має: • авторизуватися в мобільному додатку «MyRaif» (ввести пароль для входу); • обрати платіжну картку, емітовану до рахунку клієнта-платника, з якого клієнт бажає ініціювати переказ коштів; • вказати повний номер платіжної картки отримувача переказу; • ввести суму переказу; • ознайомитися з платіжною інструкцією (кнопка «Деталі переказу»); • підписати платіжну інструкцію своїм електронним підписом (шляхом натискання на кнопку «Оплатити»).
Отримання переказу:	Для отримання переказу Western Union, Raiffeisen Express у відділенні Банку клієнт має: • звернутися до відділення Банку, • 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), • надати дані, необхідні для отримання переказу, • перевірити та підписати платіжну інструкцію, • отримати кошти переказу. Для отримання переказу Western Union, Raiffeisen Express дистанційними каналами, клієнт має: • подати заявку (повідомлення) через мобільний додаток MyRaif (у вікні «Підтримка MyRaif» обрати кнопку «Написати в чат»), • вказати всі обов'язкові дані для виплати переказу в отриманій формі заявки на сайті Банку; • 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); <i>*при отриманні переказу Western Union підтвердити ознайомлення з умовами та правилами надання послуг переказів Western Union</i> • отримати кошти переказу на рахунок.

¹ РНОКПП – реєстраційний номер облікової картки платника податків (ідентифікаційний код)

Форма та порядок надання і відкликання згоди клієнта на виконання переказу	При відправленні переказів Western Union, подання клієнтом до каси Банку підписаної паперової платіжної інструкції є згодою клієнта на виконання Банком платіжної операції. При відправленні переказів PrivatMoney, подання клієнтом Банку через мобільний додаток «MyRaif» підписаної платіжної інструкції (натискання клієнтом кнопки «Оплатити») є згодою клієнта на виконання Банком платіжної операції. Після підписання клієнтом платіжної інструкції (натискання кнопки «Оплатити») настає момент безвідкличності платіжної інструкції та клієнт не має можливості відкликати платіжну інструкцію та свою згоду на виконання платіжної операції. Після надання клієнтом Банку згоди на її виконання, платіжна операція вважається акцептованою. Повернення переказу Western Union в день відправки (анулювання переказу) 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. При цьому сума переказу (платіжної операції) повертається клієнту – відправнику разом з платою (комісією) за відправлення переказу. Повернення переказу Western Union (здійснюється в будь-який інший день, після дня його ініціювання). 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. При цьому клієнту – відправнику може повертатися тільки сума переказу (платіжної операції). Повернення виплаченого переказу Western Union не здійснюється.
Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком	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. 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 за запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.
Момент безвідкличності платіжної інструкції	Для переказів Western Union, Платіжна інструкція є безвідкличною з моменту фактичної виплати переказу. Для переказів PrivatMoney, після підписання клієнтом в мобільному додатку «MyRaif» платіжної інструкції (натискання кнопки «Оплатити») настає момент безвідкличності платіжної інструкції.
Операційний час	Частина операційного дня Банку, протягом якої приймаються платіжні інструкції (для переказів Western Union). 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	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».
Ліміти на здійснення переказів: Максимальна сума платіжної операції переказу Western Union, Raiffeisen Express в межах України Максимальна сума платіжної операції з виплати переказу коштів Western Union, які надійшли із-за кордону Максимальна сума платіжної операції переказу PrivatMoney в межах України	До 400 000,00 грн. - без відкриття рахунку, якщо сума дорівнює або перевищує 400 000,00 грн. в день - з відкриттям поточного/карткового рахунку. Виплата переказу в еквіваленті по курсу НБУ на момент виконання операції в сумі - до 400 000,00 грн. в день - здійснюється без відкриття рахунку, - понад 400 000,00 грн. в день - з відкриттям поточного/карткового рахунку. Максимальна сума переказу до 100 000, 00 грн. в день
Інформація про штрафи, пені	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 клієнтом до Банку	- поштою (вул. Генерала Алмазова, 4а, м. Київ, 01011, Україна) - електронною поштою (info@raiffeisen.ua) - через сайт Банку (https://www.raiffeisen.ua/kontakty/kontaktnaforma) - за номерами телефону Банку 0 800 500 500 або 044 490 88 88 - запит через мобільний додаток MyRaif (написати в чат)
Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до платіжної послуги	Після ініціювання переказу Western Union, клієнт має право звернутися до відділення Банку із запитом про надання наступної інформації: - дата і час отримання Банком платіжної інструкції; - 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. Raiffeisen Express наступну інформацію: - відомості, які дають змогу отримувачу ідентифікувати виконану платіжну операцію, інформацію про платника та інші відомості, що супроводжують платіжну інструкцію; - суму платіжної операції у валюті платіжної операції; - інформація про курс перерахунку іноземної валюти, якщо валюта отримання переказу відрізняється від валюти відправлення. Така інформація зазначається в платіжній інструкції, примірник якої надається Банком клієнту після виконання платіжної операції з отримання переказу. Після ініціювання платником засобами мобільного додатку «MyRaif» переказу PrivatMoney, Клієнт має можливість отримати в мобільному додатку «MyRaif» квитанцію - інформацію про платіжну операцію з переказу коштів.

Договір про надання платіжних послуг	Платіжні послуги з переказу коштів Western Union. Raiffeisen Express надаються на підставі Публічного договору про надання платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунків в касах АТ «Райффайзен Банк», що розміщений на сайті Банку за посиланням Платіжні послуги з переказу коштів PrivatMoney надаються на підставі Договору банківського обслуговування, що розміщений на сайті Банку в розділі за посиланням
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 ▪ 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	Знаходиться у договорах, які розміщено на сайті Банку, в розділі 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	Знаходиться у договорах, які розміщено на сайті Банку, в розділі за посиланням
Строк дії договору	Публічний договір про надання платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунків в касах АТ «Райффайзен Банк» укладається на строк виконання Банком платіжної операції клієнта. Договір банківського обслуговування укладається на невизначений строк.
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 (переказу Western Union. Raiffeisen Express), відповідно до умов договору та законодавства України, договір вважається таким, що припинив свою дію. Договір банківського обслуговування припиняється або за ініціативою Банку або за ініціативою клієнта.
Інформація про заходи реагування надавача платіжних послуг у разі надходження від органів Національної поліції	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

України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції користувача, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення	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.
Інформація про механізм захисту прав користувача	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 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.
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.

Raiffeisen Bank Україна, 01011, Київ, вул. Алмазова, 4а, +38 044 490 88 88, raiffeisen.ua

Акціонерне товариство «Райффайзен Банк». Внесений до Державного реєстру банків 27.03.1992р. за №94, з записом про право на здійснення банківської діяльності за №10. Усі види банківських послуг. Коресп. рахунок №32004100701 в ОПЕРУ Національного банку України / МФО: 300001 / ЄДРПОУ: 14305909 / SWIFT: AVAL UA UK / REUTERS: AVAL / EA: UIJB