

<p>На виконання вимог статті 30 Закону України «Про платіжні послуги», Акціонерне товариство «Райффайзен Банк» надає користувачу наступну інформацію про умови надання платіжних послуг щодо відкриття, обслуговування та закриття карткових рахунків<sup>1</sup> клієнтів малого та мікробізнесу<sup>2</sup>, (у т.ч. послуг із зарахування готівкових коштів на карткові рахунки, із зняття готівкових коштів з карткових рахунків, з виконання платіжних операцій із власними коштами користувача з карткового рахунку/на картковий рахунок користувача), а також платіжних послуг з емісії платіжних інструментів (платіжних карток)</p>	
<p><b>1. Інформація про Банк як надавача платіжних послуг</b></p>	
Найменування	Акціонерне товариство «Райффайзен Банк» (Банк)
Місцезнаходження	01011, м. Київ, вул. Генерала Алмазова, 4а
Фактична адреса, за якою здійснюється надання платіжних послуг	Адреси відділень, за якими здійснюється надання платіжних послуг, наведені за посиланням: <a href="#">Відділення Банку</a>
<p><b>Контактна інформація для здійснення оперативних контактів із Банком як надавачем платіжних послуг:</b></p>	
Контактний телефон	Контактні телефони Банку розміщені за посиланням: <a href="https://raiffeisen.ua/kontakty">https://raiffeisen.ua/kontakty</a> (пункт «Загальні питання для бізнес-клієнтів»)
Адреса електронної пошти	<a href="mailto:info@raiffeisen.ua">info@raiffeisen.ua</a>
Адреса веб-сайту Банку	<a href="https://raiffeisen.ua/">https://raiffeisen.ua/</a>
Реєстраційний номер з Реєстру платіжної інфраструктури та інша інформація, що дає змогу ідентифікувати Банк 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
<b>2. Контактна інформація Національного банку України</b>	Національний банк України, 01601, Київ, вул. Інститутська, 9, тел.: 0 800 505 240, +380 44 298 65 55 Детальніша інформація за посиланням: <a href="https://bank.gov.ua/ua/contacts">https://bank.gov.ua/ua/contacts</a>
<p><b>3. Інформація про платіжну послугу</b></p>	
Опис основних характеристик платіжної послуги та умови її надання	Банк надає клієнтам платіжну послугу відкриття, обслуговування та закриття карткових рахунків у національній та іноземній валютах, випускає та надає клієнтам платіжні картки, які використовуються в платіжних системах <sup>3</sup> , а також забезпечує проведення розрахунків за операціями, здійсненими з використанням платіжних карток або їх реквізитів <sup>4</sup> , в порядку та на умовах підписаного між Банком та клієнтом договору та законодавства України. У тому числі Банк надає ці послуги на умовах пакетів послуг, інформація щодо яких, а також щодо основних характеристик платіжних карток, які випускаються

<sup>1</sup> *Картковий рахунок* – поточний рахунок, операції за яким можуть здійснюватися з використанням електронних платіжних засобів (Платіжних карток).

<sup>2</sup> *Клієнт малого та мікробізнесу* – фізичні особи, які провадять незалежну професійну діяльність, зокрема займаються адвокатською діяльністю, надають нотаріальні послуги без створення юридичної особи, є арбітражними керуючими тощо; фізичні особи-підприємці та юридичні особи, які відповідно до встановлених Банком Критеріїв відносяться до Клієнтів малого та мікробізнесу та прийняли (акцептували) Публічну пропозицію.

<sup>3</sup> *Платіжні системи* - міжнародні карткові платіжні системи Visa International та MasterCard Worldwide, Національна платіжна система «Український платіжний простір».

<sup>4</sup> *Реквізити платіжної картки* – нанесені на платіжну картку в графічному вигляді дані, зокрема номер платіжної картки, строк дії ПК, CVV2\CVC2-код, тощо, які дають змогу ідентифікувати платіжну картку та/або її держателя в момент здійснення операції з платіжною картою.

	<p>Банком до карткових рахунків розміщена за посиланням:  <a href="https://raiffeisen.ua/biznesu/schet/paketi-poslug">https://raiffeisen.ua/biznesu/schet/paketi-poslug</a>.</p> <p>З використанням платіжної картки клієнт має право здійснювати готівкові платіжні операції в мережі банкоматів та пунктів видачі готівки, а також здійснювати безготівкові платіжні операції оплати товарів/робіт/послуг на території України та за її межами, у тому числі мережі Інтернет.</p> <p>Операції за картковими рахунками з використанням платіжних карток можуть бути здійснені в мережі Банку, в мережі інших банків на території України та за її межами, з урахуванням обмежень, визначених законодавством України, правилами платіжних систем та договором.</p> <p>Зарахування коштів на карткові рахунки здійснюється шляхом безготівкового переказу коштів з інших рахунків, з власних рахунків клієнта, відкритих в іншому банку, шляхом внесення клієнтом або його довіреними особами готівкових коштів до каси або банкомату Банку, а також шляхом здійснення з використанням платіжної картки/реквізитів платіжної картки в мережі Інтернет/в банкоматі Банку операції переказу коштів за реквізитами платіжної картки платника та отримувача (переказ «з картки на картку») у відповідності до законодавства України. З використанням банкомату Банку клієнт/довірені особи клієнта мають право вносити на картковий рахунок клієнта (поповнювати картковий рахунок) лише готівкові кошти, які мають наступні джерела походження: торгівельна виручка; повернення невикористаних коштів, виданих у підзвіт (в тому числі на відрядження); фінансова допомога; депонована заробітна плата; повернення коштів за паї (невиплачені кошти).</p> <p>Картковий рахунок закривається як за ініціативою клієнта, так і за ініціативою Банку у випадках і в порядку згідно з договором та законодавством України.</p>
<p><b>Умови надання додаткових послуг</b></p>	<p>Карткові рахунки відкриваються на умовах пакету послуг, Тарифами якого може бути передбачена необхідність перед відкриттям карткового рахунку виконати відкриття в Банку поточного рахунку в національній валюті.</p> <p>Умови надання Банком платіжних послуг щодо відкриття, обслуговування та закриття поточних рахунків клієнтів малого та мікробізнесу розміщено за посиланням: <a href="https://raiffeisen.ua/biznesu/schet">https://raiffeisen.ua/biznesu/schet</a>.</p>
<p><b>Форма та порядок надання і відкриття згоди платника на виконання платіжної операції</b></p>	<p>Здійснення клієнтом дій з платіжною карткою або її реквізитами (піднесення платіжної картки до платіжного терміналу, введення ПІН-коду, введення ОТП-пароллю<sup>5</sup>, реквізитів платіжної картки, зокрема в мережі Інтернет, введення тощо) з метою проведення</p>

<sup>5</sup> **ОТП-пароль** - оригінальний одноразовий числовий пароль, що направляється на номер мобільного телефону клієнта - держателя платіжної картки, відносно якої активовано 3D-Secure та введенням якого здійснюється завершення операції оплати товарів, робіт та послуг з використанням реквізитів платіжної картки в мережі Інтернет

	<p>платіжної операції є згодою клієнта на виконання Банком видаткової платіжної операції за картковим рахунком Клієнта.</p> <p>У разі здійснення платіжної операції по картковому рахунку без використання ПК/її реквізитів, відкликання згоди на виконання Банком видаткової платіжної операції здійснюється в наступному порядку: клієнт має право відкликати свою згоду на виконання Банком видаткової платіжної операції виключно до моменту списання Банком коштів з карткового рахунку клієнта, для чого клієнт має надати Банку розпорядження про відкликання згоди в електронному вигляді за визначеною Банком формою засобами Системи «Клієнт-Банк»/ «Райффайзен Бізнес Онлайн» або шляхом звернення до Інформаційного центру Банку.</p>
<p><b>Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції</b></p>	<p>Для здійснення Банком видаткових платіжних операцій за картковими рахунками клієнта, клієнт використовує емітовані Банком до таких рахунків платіжні картки або їх реквізити.</p> <p>Платіжні інструкції в такому разі формуються та передаються Банку еквайром<sup>6</sup> відповідно до вимог законодавства України та нормативно-правових актів НБУ з питань здійснення безготівкових розрахунків.</p> <p>Після виконання клієнтом зазначених вище дій з платіжною картою або її реквізитами з метою проведення платіжної операції, клієнт не може відмовитись від розпочатої операції.</p> <p>Настання моменту безвідкличності платіжної інструкції в платіжній системі може визначатися правилами відповідної платіжної системи.</p>
<p><b>Посилання на робочий та операційний час Банка, максимальний час виконання платіжних операцій</b></p>	<p>Інформація про робочий та операційний час Банку розміщена у відділеннях Банку та за посиланнями: <a href="https://raiffeisen.ua/viddilennya">https://raiffeisen.ua/viddilennya</a>, <a href="https://raiffeisen.ua/documents/biznesu/ogoloshennya">https://raiffeisen.ua/documents/biznesu/ogoloshennya</a>.</p> <p>Виконання платіжних операцій по картковим рахункам клієнта здійснюється відповідно до правил платіжної системи з урахуванням вимог законодавства України.</p> <p>Максимальний час виконання платіжних операцій по картковим рахункам клієнта визначається відповідно до правил платіжних систем з урахуванням вимог законодавства України.</p> <p>При надходженні до Банку протягом операційного дня сум безготівкових переказів на користь клієнта, їх зарахування на карткові рахунки здійснюється в той самий операційний день. У разі безготівкового переказу коштів в межах Банку, Банк здійснює зарахування коштів на карткові рахунки клієнта протягом операційного дня, в який прийнято до виконання платіжну інструкцію. У разі якщо при ініціюванні безготівкового переказу коштів платник зазначив в платіжній інструкції дату валютування,</p>

<sup>6</sup> **Еквайр** - надавач платіжних послуг, який надає послугу еквайрингу платіжних інструментів (платіжних карток), що полягає у прийнятті платіжних інструментів (платіжних карток), результатом якої є переказ коштів отримувачу та/або видача коштів у готівковій формі

	<p>Банк здійснює зарахування коштів на карткові рахунки клієнта протягом операційного дня в зазначену платником дату валютування.</p> <p>У разі зарахування на картковий рахунок Клієнта коштів, внесених готівкою через банкомат Банку, кошти доступні в режимі реального часу.</p> <p>У разі поповнення карткового рахунку шляхом здійснення з використанням платіжної картки/реквізитів платіжної картки в мережі Інтернет/в банкоматі Банку операції переказу коштів за реквізитами платіжної картки платника та отримувача (переказ «з картки на картку»), кошти доступні для здійснення видаткових операцій по картковому рахунку з використанням платіжної картки в режимі реального часу. При цьому, фактичне зарахування коштів на картковий рахунок клієнта здійснюється не пізніше трьох робочих днів з дати здійснення операції.</p>
<p><b>Посилання на ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів</b></p>	<p>Ліміти (обмеження) щодо карткових рахунків та використання платіжних карток розміщені за посиланням:  <a href="https://raiffeisen.ua/documents/biznesu/limiti-po-kartkovih-rahunkah">https://raiffeisen.ua/documents/biznesu/limiti-po-kartkovih-rahunkah</a></p> <p>Кошти з карткового рахунку клієнта не можуть бути використані за допомогою платіжної картки для одержання заробітної плати, інших виплат соціального характеру, здійснення розрахунків за зовнішньоторговельними договорами (контрактами), здійснення іноземних інвестицій в Україну та інвестицій резидентів за її межі.</p> <p>Кошти з карткового рахунку клієнта в іноземній валюті можуть бути використані за допомогою платіжної картки виключно для:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- одержання готівки за межами України для оплати витрат на відрядження;</li> <li>- здійснення розрахунків у безготівковій формі за межами України, які пов'язані з витратами на відрядження та витратами представницького характеру, а також на оплату експлуатаційних витрат, пов'язаних з утриманням та перебуванням повітряних, морських, автотранспортних засобів за межами України, відповідно до умов Кодексу торговельного мореплавства України, Повітряного кодексу України, Конвенції про міжнародну цивільну авіацію, Міжнародної конвенції про дорожній рух.</li> </ul>
<p><b>4. Інформація про комісійні винагороди, процентні ставки, застосовний курс перерахунку іноземної валюти, що застосовуються до платіжної послуги</b></p>	
<p><b>Перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які клієнт має сплачувати Банку за надання платіжної послуги</b></p>	<p>Тарифи Банку за картковими рахунками розміщені за посиланням:  <a href="https://raiffeisen.ua/documents/biznesu/tarifi-na-obslugovuvannya">https://raiffeisen.ua/documents/biznesu/tarifi-na-obslugovuvannya</a>.</p>
<p><b>Інформація про процентні ставки, що застосовуються до платіжної послуги, та методика їх обчислення</b></p>	<p>У випадку, якщо це передбачено Тарифами Банку, Банк здійснює нарахування процентів за користування коштами на карткових рахунках.</p> <p>Нарахування процентів здійснюється у валюті карткового рахунку за методом «факт/факт» за період з дня, наступного за днем відкриття карткового</p>

	<p>рахунку, по день, що передує дню закриття карткового рахунку.</p> <p>Нарахування процентів за користування коштами на картковому рахунку Банк здійснює в дату білінгу<sup>7</sup>. Нарахування процентів здійснюється у валюті карткового рахунку за період з дати першого зарахування коштів на картковий рахунок по дату білінгу включно в перший місяць дії карткового рахунку, а в наступні періоди – з дня, наступного за попередньою датою білінгу, по дату білінгу в поточному календарному місяці включно. При закритті карткового рахунку проценти нараховуються з дня, наступного за попередньою датою білінгу, по день подання до Банку заяви про закриття карткового рахунку включно. Банк сплачує нараховані проценти за користування коштами на картковому рахунку шляхом їх переказу на картковий рахунок щомісяця в дату білінгу або в день, що передує дню закриття карткового рахунку.</p>
<p><b>Інформація про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до платіжної послуги, та методика його визначення</b></p>	<p>Банк звертає увагу та наголошує, що технічні особливості здійснення таких операцій роблять неможливим заздалегідь визначити суму коштів, що буде списана з карткового рахунку клієнта внаслідок виконання операції.</p> <p>У випадку здійснення операції з використанням платіжної картки у валюті, що відрізняється від валюти карткового рахунку або у випадку здійснення операції за кордоном/на закордонному сайті із зазначенням валюти операції гривня, Банк списує з карткового рахунку клієнта суму коштів, яка визначається наступним чином:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сума здійсненої з використанням платіжної картки операції самостійно визначається платіжною системою в одній із валют - ЄВРО/долари США та повідомляється Банку;</li> <li>- згідно отриманого від платіжної системи повідомлення із сумою операції, Банк здійснює списання коштів з карткового рахунку клієнта в валюті карткового рахунку із застосуванням курсу Банка при перерахунку суми операції у валюту карткового рахунку станом на дату фактичного списання коштів з карткового рахунку.</li> </ul> <p>Списання Банком коштів з карткового рахунку клієнта внаслідок здійснення описаних вище операцій відбувається відповідно до правил платіжних систем протягом двох – тридцяти календарних днів після здійснення операції з використанням платіжної картки, в дату отримання інформації про операцію від платіжної системи.</p> <p>Інформація про курс Банка для здійснення перерахунку суми операції у валюту карткового рахунку розміщується на сайті Банку за посиланням: <a href="https://raiffeisen.ua/currency">https://raiffeisen.ua/currency</a>.</p>

<sup>7</sup> *Дата білінгу - будь-який день в період, що починається двадцять п'ятого числа місяця та закінчується в останній календарний день місяця.*



<p><b>Інформація про штрафи, пені, що застосовуються до платіжної послуги, та методика їх обчислення</b></p>	<p>У разі помилкового переказу з карткового рахунку клієнта, що стався з вини Банку, Банк сплачує клієнту пеню у розмірі 0,001% за кожен день починаючи від дня помилкового переказу до дня повернення суми переказу на картковий рахунок клієнта, але не більше ніж за шість календарних місяців від дня помилкового переказу.</p> <p>Клієнт, на вимогу Банку, сплачує Банку за неодержання клієнтом замовленої згідно касової заявки готівки – штраф у розмірі 0,2% від замовленої суми за кожний факт неодержання замовленої готівки.</p>
<p><b>5. Інформація про спосіб комунікації</b></p>	
<p><b>Засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до договору, включаючи технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення клієнта (за потреби)</b></p>	<p>Банк має право телефонувати, направляти відомості з питань виконання договору, інші інформаційні повідомлення за допомогою поштових відправлень, електронних засобів зв'язку, SMS – повідомлень, повідомлень через мобільний додаток «Viber», 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.</p> <p>В рамках користування клієнтом платіжною послугою, клієнт може отримувати інформацію на сайті Банку <a href="https://raiffeisen.ua">https://raiffeisen.ua</a>, на інформаційних дошках у відділеннях Банку, шляхом особистого звернення до Банку, засобами систем дистанційного обслуговування.</p> <p>Клієнт може передавати Банку інформацію або повідомлення шляхом особистого звернення до відділення Банку, дзвінка до Інформаційного центру Банку, а також з використанням засобів систем дистанційного обслуговування.</p> <p>Технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення клієнта як користувача систем дистанційного обслуговування «Райффайзен Бізнес Онлайн», «Клієнт-Банк» розміщено за посиланням: <a href="https://raiffeisen.ua/biznesu/onlain-servisy/raiffeisen-business-online">https://raiffeisen.ua/biznesu/onlain-servisy/raiffeisen-business-online</a>, <a href="https://raiffeisen.ua/promo/raiffeisen-business-online">https://raiffeisen.ua/promo/raiffeisen-business-online</a></p>
<p><b>Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до платіжної послуги</b></p>	<p>В рамках користування клієнтом платіжною послугою, клієнт може отримувати запитувану у Банку інформацію у повному обсязі в порядку та часовому проміжку відповідно до умов договору та законодавства України.</p> <p>Зокрема, Банк надає клієнту інформацію про рух коштів та їх залишок на картковому рахунку у формі виписки. Виписка про рух коштів за картковим рахунком надається клієнту безкоштовно в електронній формі шляхом направлення на зазначену у договорі електронну адресу клієнта або електронну адресу клієнта, зазначену у Системі «Райффайзен Бізнес Онлайн», при замовленні Клієнтом виписки через цю Систему (направлення виписки здійснюється з електронної адреси Банку <a href="mailto:raif.business@raiffeisen.ua">raif.business@raiffeisen.ua</a>). Часовий проміжок надання виписки в електронній</p>

	<p>формі - 2 години з моменту надходження запита до Банку.</p> <p>Щомісячна виписка про рух коштів за картковим рахунком може додатково надаватись клієнту іншим способом, зазначеним у заяві та згідно Тарифів.</p> <p>Також, за запитом клієнта Банк надає йому запитувану інформацію у формі довідок, надання яких передбачено Тарифами Банку. Довідки формуються як в паперовій, так і в електронній формі. Паперові довідки надаються клієнту за його вимогою безпосередньо у відділенні Банку або шляхом направлення на поштову адресу, зазначену клієнтом у Системі «Райффайзен Бізнес Онлайн» при замовленні клієнтом довідки через цю систему. Сформовані в електронній формі довідки надаються клієнту шляхом направлення на адресу електронної пошти клієнта, зазначену у Системі «Райффайзен Бізнес Онлайн», при замовленні клієнтом довідки через цю систему (направлення довідок здійснюється з електронної адреси Банку <a href="mailto:raif.business@raiffeisen.ua">raif.business@raiffeisen.ua</a>).</p>
<b>6. Інформація про заходи безпеки</b>	
<p><b>Інформація про зобов'язання клієнта щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації</b></p>	<p>Клієнт зобов'язаний безумовно виконувати вимоги договору, правил платіжних систем та законодавства України з питань здійснення операцій з використанням платіжних карток, зокрема:</p> <p>а. забезпечити отримання платіжних карток лише особисто (для клієнтів, які займаються підприємницькою, незалежною професійною діяльністю), довіреними особами<sup>8</sup> або уповноваженими на отримання платіжних карток особами;</p> <p>б. не використовувати платіжну картку у цілях, що суперечать законодавству України, Договору;</p> <p>в. забезпечити належне зберігання платіжної картки, не розголошувати ПІН-код, CVV2/CVC2-код, ОТР-паролі та не передавати платіжні картки у користування третім особам, у тому числі не передавати платіжні картки для їх активації та/або встановлення ПІН-коду;</p> <p>г. не розголошувати реквізити платіжної картки;</p> <p>д. ознайомити довірених/уповноважених осіб з договором, у тому числі в частині обов'язків довіреної особи як держателя платіжної картки щодо належного зберігання платіжної картки, заборони розголошувати слово-пароль, ПІН-код, CVV2/CVC2-код, реквізити платіжної картки та заборони здійснювати передачу платіжної картки у користування третім особам, у тому числі заборони здійснювати передачу платіжної картки для її активації та/або встановлення ПІН-коду;</p> <p>е. самостійно регулювати взаємовідносини з довіреними особами стосовно здійснення видаткових операцій за картковими рахунками з використанням платіжних карток;</p>

<sup>8</sup> *Довірена особа клієнта - визначена Клієнтом фізична особа, яка на законних підставах має право здійснювати платіжні операції за Картковим рахунком Клієнта з використанням Платіжної картки, випущеної Банком на ім'я такої Довіреної особи.*

	<p>ж. вилучити платіжні картки у довірених осіб та повернути до Банку у разі закінчення строку дії платіжної картки довіреної особи, заміни платіжної картки, або у випадку закриття карткового рахунку;</p> <p>з. забезпечити належний контроль за мобільним телефоном із SIM-картою.</p> <p>Детальніша інформація розміщена за посиланням: <a href="https://raiffeisen.ua/data-protection">https://raiffeisen.ua/data-protection</a></p>
<p><b>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</b></p>	<p>Для запобігання невиконанню або неналежному виконанню Банком платіжних операцій Банком запроваджені заходи щодо зниження та контролю за операційними ризиками, кіберризиками та ризиками безпеки, пов'язаними з наданням платіжних послуг (виконанням платіжних операцій), а також процедури забезпечення безпеки виконання платіжних операцій, вжиття заходів з ідентифікації помилкових та неналежних платіжних операцій (суб'єктів таких платіжних операцій) та заходів із запобігання або припинення таких платіжних операцій, реагування на інциденти безпеки, здійснення моніторингу та ведення бази даних операційних інцидентів, кіберінцидентів та інцидентів безпеки, пов'язаних з наданням платіжних послуг (виконанням платіжних операцій), відповідно до внутрішніх процедур Банку.</p> <p>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.</p>
<p><b>Процедура взаємодії між Банком та клієнтом на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції</b></p>	<p>Інформація розміщена за посиланнями: <a href="https://raiffeisen.ua/kontakty">https://raiffeisen.ua/kontakty</a> (блок "Протидія шахрайству та відмиванню коштів"); <a href="https://raiffeisen.ua/data-protection">https://raiffeisen.ua/data-protection</a>, <a href="https://raiffeisen.ua/data-protection/informacijna-bezpeka-internet-bankingu">https://raiffeisen.ua/data-protection/informacijna-bezpeka-internet-bankingu</a>.</p> <p>Якщо в процесі здійснення моніторингу у Банку виникає підозра, що операція є шахрайською, Банк має право в телефонному режимі звернутися до клієнта/довіреної особи клієнта на номер його телефону з метою підтвердження такої операції.</p> <p>У разі втрати (крадіжки тощо) платіжної картки/мобільного телефону із SIM-картою, компрометації платіжної картки (розголошення ПІН-коду/ОТП-пароллю/реквізитів платіжної картки, виникнення підозри, що ПІН-код/реквізити платіжної картки стали відомі третім особам, зокрема під час здійснення операції з платіжною картою тощо), а також у разі виявлення спірних операцій, клієнт/уповноважена особа або довірена особа має негайно повідомити Банк шляхом звернення до Інформаційного центру з обов'язковим проходженням процедури ідентифікації.</p> <p>При такому зверненні клієнт/уповноважена особа або довірена особа має додатково назвати номер платіжної картки або іншу інформацію на вимогу Банку з метою визначення платіжної картки, яку необхідно</p>



заблокувати. В результаті дзвінка клієнт/уповноважена особа або довірена особа має отримати від оператора Інформаційного центру реєстраційний номер дзвінка.

З повідомленням про необхідність заблокувати платіжну картку уповноваженої або довіреної особи клієнта мають право звернутися до Інформаційного центру Банку треті особи, які знайшли платіжну картку клієнта, уповноваженої або довіреної особи клієнта або які повідомляють про неможливість клієнта, уповноваженої або довіреної особи клієнта особисто зателефонувати до Інформаційного центру (за станом здоров'я (зокрема, у разі вади зору), з причин технічної неспроможності тощо). При такому зверненні клієнт/уповноважена особа або довірена особа клієнта, або третя особа мають назвати номер платіжної картки або іншу інформацію на вимогу Банку з метою визначення платіжної картки, яку необхідно заблокувати. У разі, якщо клієнт/уповноважена особа або довірена особа клієнта має вади слуху, блокування платіжної картки виконується із залученням працівника відділення Банку.

Після отримання Банком такого повідомлення, Банк вносить платіжну картку до стоп-списку, в результаті чого платіжна картка блокується для здійснення операцій (крім операцій, які не потребують авторизації).

Якщо Клієнтом/уповноваженою особою або довіреною особою при телефонному зверненні до Інформаційного центру Банку не було отримано реєстраційного номеру дзвінка, Банк має права не приймати претензії клієнта щодо внесення платіжної картки до стоп-списку (блокування ПК).

Витрати, пов'язані з внесення платіжної картки до стоп-списку (блокування ПК) несе клієнт відповідно до Тарифів.

До моменту повідомлення Банку про визначені цим пунктом факти, ризик збитків від виконання неналежних платіжних операцій та відповідальність за них покладаються на Клієнта. З моменту повідомлення Клієнтом Банку про визначені цим пунктом факти ризик збитків від виконання неакцептованих/неналежних платіжних операцій та відповідальність покладаються на Банк. Така відповідальність Банку настає з моменту внесення Банком платіжної картки до стоп-списку.

Якщо клієнтом/уповноваженою особою або довіреною особою у порядку, визначеному цим пунктом, повідомлено Банк про компрометацію платіжної картки та/або про виявлення спірної операції, клієнт або довірена особа має негайно звернутися до найближчого відділення Банку, повернути платіжну картку, а також на вимогу Банку надати інформацію та документи на підтвердження того, що спірні операції здійснювалися без відома клієнта.

Клієнт має право звернутися з повідомленням про необхідність заблокувати платіжну картку шляхом

	направлення до Банку листа відповідної тематики засобами систем дистанційного обслуговування («Клієнт–Банк», «Райффайзен Бізнес Онлайн»).
<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>	<p>Клієнт має самостійно контролювати стан карткових рахунків та правильність здійснених Банком операцій за ними.</p> <p>Клієнт має повідомляти Банк шляхом звернення до Інформаційного центру або відділення Банку про всі помічені неточності/помилки у виписках про рух коштів за картковими рахунками та в інших документах або про помилкові операції за картковими рахунками не пізніше трьох робочих днів з дати формування виписки.</p> <p>У випадку помилкового зарахування коштів на картковий рахунок, що сталося з вини Банку, клієнт доручає банку здійснити договірне списання коштів з карткового рахунку в сумі таких помилково зарахованих коштів. При цьому клієнт несе відповідальність за погашення недозволених овердрафту та нарахованих процентів за його користування, якщо виникнення недозволених овердрафту було зумовлено списанням коштів з карткового рахунку.</p> <p>У разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій з вини Банку, клієнт має право особисто звернутися до відділення Банку для розгляду питання щодо відшкодування завданих клієнту збитків.</p>
<b>7. Інформація про строк дії договору, порядок внесення змін до договору, умови припинення договору</b>	
<p>Платіжні послуги щодо відкриття, обслуговування та закриття карткових рахунків клієнтів малого та мікробізнесу (у т.ч. послуги із зарахування готівкових коштів на карткові рахунки, із зняття готівкових коштів з карткових рахунків, з виконання платіжних операцій із власними коштами користувача з карткового рахунку/на картковий рахунок користувача), а також платіжні послуги з емісії платіжних інструментів (платіжних карток) надаються на умовах договору банківського обслуговування. Договір банківського обслуговування для клієнтів малого та мікробізнесу (далі – договір) складається з публічної пропозиції, заяви про приєднання до договору, «Правил банківського обслуговування клієнтів малого та мікробізнесу - юридичних осіб в АТ «Райффайзен Банк» та «Правил банківського обслуговування клієнтів малого та мікробізнесу - фізичних осіб-підприємців та фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність в АТ «Райффайзен Банк» (далі – правила), тарифів Банку та заяв.</p>	
<b>Строк дії договору</b>	Договір укладається на невизначений строк.
<b>Порядок внесення змін до договору</b>	<p>Зміни та доповнення до Договору вносяться шляхом викладення Правил в новій редакції.</p> <p>Один раз на місяць Банк вносить зміни до Правил (в тому числі шляхом викладення в новій редакції) та оприлюднює їх першого числа кожного календарного місяця на сайті Банку та у відділеннях Банку. Якщо перше число припадає на вихідний, святковий або інший неробочий день, оприлюднення здійснюється в перший робочий день, наступним за ним. Змінені Правила набувають чинності у відносинах сторін із зазначеної в них дати, але не раніше тридцяти календарних днів з дати їхнього оприлюднення на сайті Банку. Такі Правила вважаються прийнятими клієнтом, якщо до дати набрання ними чинності клієнт</p>

	<p>не повідомить Банк про розірвання Договору відповідно до умов Правил.</p> <p>Передбачена вище періодичність внесення змін до Правил не застосовується у випадках, коли внесення змін обумовлено необхідністю приведення умов Договору у відповідність до вимог законодавства України або виконанням обов'язкових для Банку вимог. В таких випадках, змінені Правила оприлюднюються на сайті Банку та набувають чинності у відносинах сторін із зазначеної в них дати.</p> <p>Клієнт зобов'язаний перед отриманням послуг ознайомитись з чинною редакцією Правил, а також першого числа кожного місяця ознайомлюватись з новими (зміненими) Правилами. Звернення клієнта до Банку для отримання послуг або вчинення клієнтом інших фактичних дій, спрямованих на отримання послуг, свідчить про згоду клієнта з чинною редакцією Правил.</p>
<b>Умови припинення договору</b>	<p>Клієнт має право в будь-який момент строку дії Договору, після закриття всіх рахунків, які обслуговуються на умовах Договору, а також повного погашення заборгованості перед Банком (у разі її наявності) ініціювати розірвання Договору (відмовитися від Договору) шляхом звернення у відділення Банку з відповідною письмовою заявою. Договір вважатиметься розірваним в дату приймання Банком заяви клієнта про розірвання Договору. Після розірвання Договору зобов'язання сторін (Банка та клієнта) припиняються.</p>
<b>8. Інформація про механізм захисту прав клієнта та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг</b>	
<b>Механізм захисту прав клієнта</b>	<p>З питань захисту своїх прав клієнт має право звернутися до Національного Банку України. Детальніша інформація за посиланням: <a href="https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection">https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection</a>.</p> <p>Банк є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб (свідоцтво учасника Фонду №112 від 15.07.2021р.), який гарантує клієнту – фізичній особі-підприємцю відшкодування коштів за його рахунками, відкритими в Банку.</p>
<b>Порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг</b>	<p>Спірні питання, які виникають у процесі надання платіжних послуг вирішуються шляхом переговорів, а у разі недосягнення згоди, - у судовому порядку.</p>