



Інформація про умови надання платіжних послуг

Еквайринг

На виконання вимог статті 30 Закону України «Про платіжні послуги» від 30.06.2021р. № 1591-ІХ, перед укладенням договору про надання платіжних послуг, Акціонерне товариство «Райффайзен Банк» як надавач платіжних послуг надає користувачу наступну інформацію про умови надання платіжної послуги здійснення еквайрингу платіжних інструментів (платіжних карток)

Інформація про надавача платіжних послуг

Найменування надавача платіжних послуг

Акціонерне товариство «Райффайзен Банк» (Банк)

Місцезнаходження

Україна, 01011, м. Київ, вул. Генерала Алмазова, буд. 4а

Фактична адреса, за якою здійснюється надання платіжних послуг

[Відділення Банку](#)

Контактний номер телефону

0 800 505 045 - по Україні

(044) 590 24 98 - у Києві та з-за кордону

0 800 500 738 – питання еквайрингу по Україні

(044) 495 9191 - питання еквайрингу у Києві та з-за кордону

Адреса електронної пошти

info@raiffeisen.ua

Адреса офіційного вебсайту (Сайт)

<https://raiffeisen.ua/>

Реєстраційний номер з Реєстру платіжної інфраструктури та інша інформація, що дає змогу ідентифікувати 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 та органів з питань захисту прав споживачів

Захист прав споживачів фінансових платіжних послуг здійснює Національний банк України.

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)

Записатись на особистий прийом до Керівництва Національного банку - тел. 0 800 505 240 (графік прийому громадян за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/contacts>)

Захист прав споживачів фінпослуг - <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України - <https://bank.gov.ua/>

Інформація про платіжну послугу

Опис основних характеристик платіжної послуги та умови її надання

Еквайринг платіжних інструментів (далі – еквайринг) – платіжна послуга, що полягає у прийнятті платіжних інструментів (платіжних карток), результатом якої є переказ коштів отримувачу та/або видача коштів у готівковій формі. Послуги еквайрингу надаються АТ «Райффайзен Банк»:

а) суб'єктам господарювання (отримувачам), які приймають до оплати своїх товарів/послуг (включаючи послуги з видачі готівкових коштів) платіжні картки міжнародних платіжних систем Visa International, MasterCard Worldwide та Національної платіжної системи «Український платіжний простір»;

б) іншим надавачам платіжних послуг (включаючи надавачів платіжних послуг, які укладають договори із суб'єктами господарювання, метою яких є приймання коштів із використанням платіжних карток на користь таких суб'єктів господарювання за участю АТ «Райффайзен Банк» як еквайра).

Для отримання послуг еквайрингу клієнт має відкрити та підтримувати наявність рахунку в Банку протягом всього строку користування послугами еквайрингу, якщо інше не буде передбачено договором. Надання Банком послуги еквайрингу здійснюється відповідно до тарифів на послуги еквайрингу.

Умови надання додаткових послуг

Відсутні

Форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції

Визначається умовами договору, укладеного між держателем платіжної картки та банком-емітентом платіжної картки

Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції надавачем платіжних послуг та настання моменту безвідкликаності платіжної інструкції

Під час здійснення еквайрингу Банк передає платіжну інструкцію відповідно до вимог законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України з питань здійснення безготівкових розрахунків

Робочий та операційний час надавача платіжних послуг, максимальний час виконання платіжних операцій

Інформація про робочий та операційний час Банку розміщена за посиланням <https://raiffeisen.ua/viddilennya>. Розрахунки між Банком та клієнтом за здійснені з використанням платіжних карток операції здійснюються виключно в національній валюті України на підставі платіжних повідомлень (якщо операція з використанням платіжної картки здійснена через сайт клієнта) або на

підставі журналу (реєстру) платіжних повідомлень (якщо операція з використанням платіжної картки здійснена через платіжний термінал).

Протягом трьох робочих днів з моменту отримання Банком від процесінгової установи платіжних повідомлень (якщо операція з використанням платіжних карток здійснена через сайт клієнта) або з моменту отримання Банком від клієнта журналу (реєстру) платіжних повідомлень (якщо операція з використанням платіжних карток здійснена через платіжний термінал), Банк здійснює переказ на рахунок клієнта коштів покриття (коштів в сумі здійснених між клієнтом та держателями платіжних карток операцій).

Ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів

З метою дотримання клієнтом процедур безпеки при здійсненні через платіжний термінал операцій з використанням платіжних карток, Банк має право встановити ліміт платіжного терміналу, при перевищенні якого, клієнт зобов'язаний здійснювати перевірку платіжної картки по БІН¹ шляхом телефонного звернення до центру підтримки з питань еквайрингу (телефони: 0 800 500 738 або (044) 495 9191)

Інформація про комісійні винагороди, процентні ставки, застосовний курс перерахунку іноземної валюти, що застосовуються до платіжної послуги

Перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які користувач має сплачувати надавачу платіжних послуг за надання платіжної послуги

За надання клієнту послуг еквайрингу клієнт сплачує Банку комісійну винагороду (комісію) від суми кожної здійсненої між клієнтом та держателем платіжної картки операції оплати товарів/послуг клієнта з використанням платіжної картки (комісія за транзакцію) та щомісячну фіксовану комісійну винагороду (фіксована комісія), розмір яких визначається тарифами на послуги еквайрингу. Перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів за послугою еквайрингу розміщено за посиланням на сайті [Банку](#).

Інформація про процентні ставки, що застосовуються до платіжної послуги, та методика їх обчислення

Розмір комісії за транзакцію та фіксованої комісії визначається тарифами Банку та може бути фіксованим або гнучким – в залежності від середньомісячних обсягів всіх здійснених між клієнтом та держателями платіжних карток операцій (у т.ч. кредитових операцій²), за якими Банком було надано послуги еквайрингу (далі - середньомісячний оборот клієнта за квартал).

У разі якщо Тарифи визначають гнучкий розмір комісії за транзакцію та фіксованої комісії, середньомісячний оборот клієнта за квартал визначається наступним чином: сума здійснених між клієнтом та держателями платіжних карток операцій з їх використанням (у т.ч. кредитових операцій) протягом календарного кварталу, поділена на три місяці та поділена на кількість платіжних терміналів клієнта станом на кінець кварталу.

Інформація про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до платіжної послуги, та

Розрахунки між Банком та клієнтом за здійснені з використанням платіжних карток операції здійснюються виключно в національній валюті України

¹ БІН - унікальний шестизначний номер (відповідає першим шести цифрам номеру платіжної картки), що присвоюється платіжною системою з метою ідентифікації банку – емітента платіжної картки

² Кредитова операція - операція по поверненню держателю платіжної картки коштів у випадку повернення ним товару або відмови від послуг, вартість яких була оплачена з використанням платіжної картки

методика його визначення

Інформація про штрафи, пені, що застосовуються до платіжної послуги, та методика їх обчислення

У випадку несвоєчасного виконання клієнтом будь-яких, передбачених договором грошових зобов'язань перед Банком при отриманні послуг еквайрингу, клієнт сплачує на вимогу Банка пеню в розмірі 0,1% від несвоєчасно сплаченої суми за кожен день прострочення платежу, але не більше подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла в період прострочення. Розрахунок пені здійснюється починаючи з наступного календарного дня після дати, коли відповідне грошове зобов'язання мало бути виконаним.

За втрату, знищення або приведення наданого Банком платіжного терміналу у стан, який унеможлиблює його ремонт та приведення в робочий стан (підтверджується відповідними актами організації, що обрана Банком та здійснювала ремонт платіжного терміналу), клієнт на вимогу Банка сплачує за кожен випадок штраф, розмір якого визначається наступним чином: сума штрафу = 500 грн. плюс вартість одного нового платіжного терміналу того ж функціоналу із модельного ряду, що використовується Банком на дату вимоги про сплату штрафу (вартість визначається згідно з умовами договору укладеного між Банком та постачальником платіжних терміналів).

Штраф підлягає сплаті клієнтом протягом п'ятнадцяти робочих днів з дати відправлення Банком клієнту вимоги та на зазначений у такій вимозі рахунок.

Інформація про спосіб комунікації

Засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до договору, включаючи технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення користувача (за потреби)

В рамках користування клієнтом послугою еквайрингу, клієнт може передавати Банку інформацію або повідомлення:

- 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 Центру підтримки з питань еквайрингу 0 800 500 738 або (044) 495 9191
- подання письмової заяви у відділенні Банку.

Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до платіжної послуги

В рамках користування клієнтом платіжною послугою, клієнт може отримувати запитувану у Банка інформацію. Інформація надається у повному обсязі, порядку і часовому проміжку, визначених договором та в межах законодавством України.

Зокрема, Банк надає клієнту інформацію про здійснені операції з платіжними картками у формі виписок, які направляє на електронну адресу клієнта.

Інформація про заходи безпеки

Інформація про зобов'язання користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та

Під час здійснення операцій з використанням платіжних карток клієнт має дотримуватися процедур безпеки, встановлених договором, «Інструкцією про порядок приймання до оплати платіжних карток з використанням

індивідуальної облікової інформації

платіжного терміналу», а також правил платіжних систем. Інформація доступна на сайті Банку за [посиланням](#)

Інформація про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність надавача платіжних послуг у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій

Для запобігання невиконанню або неналежному виконанню Банком платіжних операцій, Банком запроваджені 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.

У разі порушення Банком строків перерахування або у випадку перерахування неповної суми покриття за послугою еквайрингу (коштів в сумі здійснених між клієнтом та держателями платіжних карток операцій), Банк сплачує клієнту пеню у розмірі 0,1% від неперерахованої або несвоєчасно перерахованої суми за кожен день прострочення, але не більше 10 % від зазначеної суми.

Процедура взаємодії між надавачем платіжних послуг та користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції

Банк та Клієнт зобов'язуються терміново інформувати один одного та правоохоронні органи про всі обставини, які можна розглядати як протиправну діяльність при здійсненні в місцях реалізації товарів/надання послуг та/або через сайт клієнта операцій з використанням платіжних карток

Процедура взаємодії між надавачем платіжних послуг та користувачем у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій та порядок звернення користувача за відшкодуванням збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених надавачем платіжних послуг

Для належної ідентифікації суб'єктів помилкових та неналежних переказів та вжиття заходів щодо запобігання або припинення цих переказів, Банк повідомляє інших учасників платіжної системи про перекази та суб'єктів зазначених переказів (у тому числі про клієнта у разі здійснення ним помилкових та неналежних переказів). З цією метою, Банк має право передавати інформацію, що стосується клієнта та надання Банком клієнту послуг еквайрингу до єдиної міжбанківської інформаційної системи "Exchange-online"

Інформація про строк дії договору, порядок внесення змін до договору, умови припинення договору

Строк дії договору

Договір укладається на невизначений строк. Договір може бути розірваний за згодою Сторін, за ініціативою

однієї з Сторін або у випадках, передбачених договором та законодавством України.

Порядок внесення змін до договору

Договір укладається шляхом приєднання та складається з публічної частини – Правил та індивідуальної частини – Заяви про надання послуг еквайрингу.

Зміни та доповнення до Правил вносяться шляхом викладення Правил в новій редакції, яка оприлюднюється на сайті Банку кожного 15 (п'ятнадцятого та 1 (першого) числа місяця (для клієнтів корпоративного бізнесу) та кожного 1 (першого) числа місяця (для клієнтів малого та мікробізнесу). Зміни та доповнення до Заяви про надання послуг еквайрингу вносяться шляхом укладання між Банком та клієнтом додаткових договорів/заяв, якщо інше не передбачено договором.

Умови припинення договору

Банк має право відмовити клієнту у наданні послуг еквайрингу. У разі прийняття такого рішення, Банк повідомляє клієнта шляхом направлення відповідного повідомлення на електронну адресу клієнта.

Клієнт має право в будь-який момент відмовитися від отримання послуг еквайрингу, для чого має звернутися із відповідною заявою до відділення Банку.

Інформація про механізм захисту прав користувача та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг

Інформація про механізм захисту прав користувача

З питань захисту прав споживачів фінансових послуг, 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

Спірні питання, які виникають у процесі надання послуг еквайрингу вирішуються шляхом переговорів, а у разі недосягнення згоди, – у судовому порядку.