



## Інформація про умови надання платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку з використанням платіжних систем

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 коштів без відкриття рахунків за допомогою платіжних систем:

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. Лескова, буд. 9
Фактична адреса, за якою здійснюється надання платіжних послуг (адреси відділень Банку)	Посилання на сайт, де розміщені адреси <a href="#">Відділень Банку</a>
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	<a href="mailto:info@raiffeisen.ua">info@raiffeisen.ua</a>
Адреса офіційного вебсайту (надалі - сайт)	<a href="https://raiffeisen.ua/">https://raiffeisen.ua/</a>
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: <a href="mailto:nbu@bank.gov.ua">nbu@bank.gov.ua</a> (для електронного звернення заповніть і надішліть <a href="#">форму</a> 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 <a href="https://bank.gov.ua/ua/contacts">https://bank.gov.ua/ua/contacts</a> )

	Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України - <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>	Міжнародна платіжна система Western Union, Міжнародна платіжна система Meest
<b>Опис основних характеристик платіжної послуги та умови її надання</b>	
<b>Перекази Western Union</b>	<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.  <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.
<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>Відправлення переказів</b> клієнтів – фізичних осіб (резидентів та нерезидентів) в національній валюті без відкриття рахунків.  <b>Отримання</b> клієнтами – фізичними особами переказів, відправлених в межах України в національній валюті фізичними особами та юридичними особами, 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>	<a href="#">Тарифи Western Union</a>
<b>Посилання на Тарифи за відправку переказу Raiffeisen Express</b>	<a href="#">Тарифи Raiffeisen Express</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>Порядок надання платіжної послуги: Відправлення (ініціювання) переказу:</b>	Переказ коштів без відкриття рахунку виконується на підставі Платіжної інструкції, наданої та підписаної клієнтом.  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

<p><b>Отримання переказу:</b></p>	<p>України, умов договору, внутрішньобанківських правил, правил платіжної системи, внутрішніх документів Банку.</p> <p>Для відправлення переказу Western Union, Raiffeisen Express, а також переказу національної валюти в межах України клієнт має:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- звернутися до каси 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 отримання переказу Western Union, Raiffeisen Express, Meest Клієнт має:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- звернутися до каси 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><b>Умови надання додаткових послуг</b></p>	<p>При відправленні переказу Raiffeisen Express клієнт - відправник може додати повідомлення для отримувача, тариф (плата) за повідомлення 1,00 грн.</p>
<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>

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

	При цьому клієнту – відправнику повертається тільки сума переказу (платіжної операції).
<b>Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком</b>	<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 питань фінансового моніторингу.</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, 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>	До 400 000,00 грн. - без відкриття рахунку, якщо сума дорівнює або перевищує 400 000,00 грн. в день - з відкриттям поточного рахунку.
<b>Максимальна сума платіжної операції з виплати переказу коштів, які надійшли із-за кордону</b>	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.
<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. Лескова, 9, 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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<p><b>Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до платіжної послуги</b></p>	<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>дата і час отримання Банком платіжної інструкції;</li> <li>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 Банку.</p> <p>Після виконання платіжної операції Банк надає клієнту – отримувачу переказу наступну інформацію:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>відомості, які дають змогу отримувачу ідентифікувати виконану платіжну операцію, інформацію про платника та інші відомості, що супроводжують платіжну інструкцію;</li> <li>суму платіжної операції у валюті платіжної операції;</li> <li>інформація про курс перерахунку іноземної валюти, якщо валюта отримання переказу відрізняється від валюти відправлення.</li> </ol> <p>Така інформація зазначається в платіжній інструкції, примірник якої надається Банком клієнту після виконання платіжної операції з отримання переказу.</p>
<p><b>Інформація про зобов'язання клієнта щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації.</b></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><b>Процедура взаємодії між Банком та клієнтом на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції</b></p>	<p>Розміщена на сайті Банку за <a href="#">ПОСИЛАННЯМ</a></p>
<p><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>	<p>Розміщена на сайті Банку за <a href="#">ПОСИЛАННЯМ</a></p>
<p><b>Строк дії договору</b></p>	<p>Договір укладається на строк виконання Банком платіжної операції клієнта</p>
<p><b>Порядок внесення змін до договору</b></p>	<p>Банк самостійно встановлює умови надання послуг та змінює договір.</p>

	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 механізм захисту прав користувача</b>	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 <a href="https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection">https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection</a> ).
<b>Порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг</b>	<p>Скарги споживачів фінансових послуг приймаються у відділеннях Банку за адресами за посиланням <a href="#">Відділення Банку</a>, в телефонному режимі шляхом звернення споживачів до Інформаційного центру Банку за телефонами 0 (800) 500-500, (044) 490-88-88, а також на електронну пошту шляхом направлення листів на електронну адресу <a href="mailto:info@raiffeisen.ua">info@raiffeisen.ua</a></p> <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>