

**Raiffeisen
BANK****Райф.
Так простіше****Інформація про умови надання платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку з використанням платіжних систем Western Union, Meest 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 оверсайту 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 платіжних систем Western Union, Meest 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, Raiffeisen Express можливо також через платіжний застосунок (додаток) «Raiffeisen Online»
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
Системи переказу коштів, послуги по яких надаються Банком користувачу	<p>Міжнародна платіжна система Western Union Платіжною організацією 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 до Реєстру платіжної інфраструктури: 23.03.2017р. Інформація за посиланням.</p> <p>Міжнародна платіжна система Meest Платіжною організацією платіжної системи Meest є «MEEST Corporation Inc». з місцезнаходженням: 97 Сікс Поїнт Роуд, Торонто, Онтаріо, Канада, M8Z 2X3) Дата внесення відомостей до Реєстру платіжної інфраструктури: 02.11.2016р. Інформація за посиланням.</p>
Схема переказів «Raiffeisen Express», послуги по якій надаються Банком користувачу	Схема переказів «Raiffeisen Express» Розроблена Банком схема переказів Raiffeisen Express, місце знаходження Банку: 01011, Україна, м. Київ, вул. Генерала Алмазова, 4а
Опис основних характеристик платіжної послуги та умови її надання	
Перекази Western Union	<p>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.</p> <p>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.</p>
Перекази Meest	Отримання клієнтами – фізичними особами (резидентами та нерезидентами) переказів у доларах США, які надійшли з США та Канади
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).
Посилання на Тарифи за відправку переказу Western Union	Тарифи Western Union
Тариф за отримання переказу клієнтом - отримувачем Western Union, Meest, Raiffeisen Express	Не тарифікується (клієнт – отримувач не сплачує плату за отримання переказу)
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.
Відправлення (ініціювання) переказу:	<p>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 України, умов договору, внутрішньобанківських правил, правил платіжної системи, внутрішніх документів Банку.</p> <p>Для відправлення переказу Western Union, в національній валюті в межах України клієнт має:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
Отримання переказу:	<p>Для отримання переказу Western Union, Meest, Raiffeisen Express у відділенні Банку клієнт має:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Для отримання переказу Western Union, Raiffeisen Express дистаційними каналами, клієнт має:</p> <ul style="list-style-type: none"> • звернутися в чат – бот <u>додатку «Raiffeisen Online»</u> (меню «Зв'язок з банком» → «Чат»); • вказати всі обов'язкові дані для виплати переказу в чат-боті, або шляхом заповнення форми на сайті Банку за посиланням для переказів Western Union; • вказати поточний/картковий рахунок, на який клієнт бажає отримати переказ (у випадку відсутності рахунку в валюті виплати переказу,

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

	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: Максимальна сума платіжної операції переказу коштів 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 рахунку.
Максимальна сума платіжної операції з виплати переказу коштів, які надійшли із-за кордону	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.
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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <u>додатку «Raiffeisen Online»</u> (меню «зв'язок з банком» – Чат).
Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до платіжної послуги	<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"> 1) дата і час отримання Банком платіжної інструкції; 2) дата і час прийняття до виконання платіжної інструкції Банком. <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 Банка.</p> <p>Після виконання платіжної операції Банк надає клієнту – отримувачу переказу наступну інформацію:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; 3) 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.
<p>Інформація про зобов'язання клієнта щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації.</p> <p>Інформація: - про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій</p> <p>- про відповідальність Банку у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій.</p> <p>Процедура взаємодії між Банком та клієнтом на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції</p>	Знаходиться у договорі, який розміщено 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	Знаходиться у договорі, який розміщено 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 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.
--	--