



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 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:

| 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 відділень Банку) | Посилання на сайт, де розміщені адреси Відділень Банку |
| 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) Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України - 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 | Міжнародна платіжна система Western Union, Міжнародна платіжна система Meest |
| 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.</p> <p>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 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). |
| 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) |
| Порядок надання платіжної послуги: Відправлення (ініціювання) переказу: | <p>Переказ коштів без відкриття рахунку виконується на підставі платіжної інструкції, наданої та підписаної клієнтом.</p> <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, |

| | |
|--|--|
| <p>Отримання переказу:</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● надати працівнику Банка 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 Банка 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. <p>Для отримання переказу Western Union, Raiffeisen Express, Meest готівкою у відділенні Банку клієнт має:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● звернутися до каси відділення Банку, ● надати працівнику Банка 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 Банка 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 шляхом зарахування Банком коштів переказу на рахунок клієнта в Банку, клієнт має:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● звернутися в чат – бот Системи «Райффайзен онлайн» (меню «Зв'язок з банком» → «Повідомлення»); ● вказати всі обов'язкові дані для виплати переказу; ● вказати поточний/картковий рахунок, на який клієнт бажає отримати переказ (у випадку відсутності рахунку в валюті виплати переказу, Банком буде запропоновано відкрити такий рахунок); ● при отриманні переказу Western Union підтвердити ознайомлення з умовами та правилами надання послуг переказів Western Union; ● отримати кошти переказу на рахунок. |
| <p>Форма та порядок надання і відкликання згоди клієнта на виконання переказу</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>Повернення переказу 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.</p> <p>При цьому сума переказу (платіжної операції) повертається клієнту – відправнику разом з платою (комісією) за відправлення переказу.</p> <p>Повернення переказу (здійснюється в будь-який інший день, після дня його ініціювання):</p> |

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

| | |
|---|---|
| | <p>Відкриття 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> <p>При цьому клієнту – відправнику повертається тільки сума переказу (платіжної операції).</p> |
| Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком | <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"> - не здійснення клієнтом оплати суми переказу та плати (комісії) за переказ; - ненадання клієнтом необхідної інформації та/або документів; - у випадках, передбачених законодавством з запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.. |
| Момент безвідкличності платіжної інструкції | <p>Платіжна інструкція є безвідкличною з моменту фактичної виплати переказу.</p> |
| Операційний час | <p>Частина операційного дня Банку, протягом якої приймаються платіжні інструкції.</p> <p>Тривалість операційного часу становить з 09:00 до 16:00.</p> |
| Операційний день | <p>День, протягом якого Банк здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій.</p> |
| Максимальний час виконання платіжних операцій | <p>Строки виконання платіжних операцій у платіжних системах встановлюються правилами платіжних систем, але не можуть перевищувати строків, визначених Законом України «Про платіжні послуги».</p> |
| <p>Ліміти:</p> <p>Максимальна сума платіжної операції переказу коштів в межах України</p> <p>Максимальна сума платіжної операції з виплати переказу коштів, які надійшли із-за кордону</p> | <p>До 400 000,00 грн. - без відкриття рахунку, якщо сума дорівнює або перевищує 400 000,00 грн. в день - з відкриттям поточного рахунку.</p> <p>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.</p> |
| Інформація про штрафи, пені | <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 операції.</p> |
| 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) |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>запит в Системі «Райффайзен Онлайн» (меню «зв'язок з банком» – Чат).</p> |
| <p>Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до платіжної послуги</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"> 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. <p>Така інформація зазначається в платіжній інструкції, примірник якої надається Банком клієнту після виконання платіжної операції з отримання переказу.</p> |
| <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, а також 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> | <p>Знаходиться у договорі, який розміщено на сайті Банку за посиланням</p> |
| <p>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</p> | <p>Знаходиться у договорі, який розміщено на сайті Банку за посиланням</p> |
| <p>Строк дії договору</p> | <p>Договір укладається на строк виконання Банком платіжної операції клієнта</p> |

| | |
|---|--|
| | |
| 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 у відділеннях Банку за адресами за посиланням Відділення Банку , 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 info@raiffeisen.ua Спірні питання, що виникають у процесі надання платіжних послуг, не врегульовані шляхом переговорів або в досудовому порядку, розглядаються судом. |