



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	<p>Відправлення переказів клієнтів – фізичних осіб (резидентів та нерезидентів) в національній валюті без відкриття рахунків.</p> <p>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).</p>
Посилання на Тарифи за відправку переказу Western Union	Тарифи Western Union
Посилання на Тарифи за відправку переказу Raiffeisen Express	Тарифи Raiffeisen Express
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>Отримання переказу:</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"> - 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 <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 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 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>Умови надання додаткових послуг</p>	<p>При відправленні переказу Raiffeisen Express клієнт - відправник може додати повідомлення для отримувача, тариф (плата) за повідомлення 1,00 грн.</p>
<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</p>

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

	<p>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> <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> <p>При цьому клієнту – відправнику повертається тільки сума переказу (платіжної операції).</p>
<p>Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком</p>	<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.. <p>Платіжна інструкція є безвідкличною з моменту фактичної виплати переказу.</p>
<p>Момент безвідкличності платіжної інструкції</p>	
<p>Операційний час</p>	<p>Частина операційного дня Банку, протягом якої приймаються платіжні інструкції.</p> <p>Тривалість операційного часу становить з 09:00 до 16:00.</p>
<p>Операційний день</p>	<p>День, протягом якого Банк здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій.</p>
<p>Максимальний час виконання платіжних операцій</p>	<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: 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>

<p>Інформація про штрафи, пені</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 операції.</p>
<p>Засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення клієнтом до Банку</p>	<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 <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>

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 Банка 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 Банка 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.