



Інформація про умови надання платіжних послуг щодо відкриття, обслуговування та закриття карткових рахунків¹ фізичних осіб

На виконання вимог статті 30 Закону України «Про платіжні послуги», Акціонерне товариство «Райффайзен Банк» надає користувачу наступну інформацію про умови надання платіжних послуг щодо відкриття, обслуговування та закриття карткових рахунків фізичних осіб (у т.ч. послуг із зарахування готівкових коштів на карткові рахунки, із зняття готівкових коштів з карткових рахунків, з виконання платіжних операцій з карткового рахунку/на картковий рахунок користувача із власними коштами користувача/коштами, наданими на умовах кредиту), а також платіжних послуг з емісії платіжних інструментів (платіжних карток)

1. Інформація про Банк як надавача платіжних послуг

Найменування	Акціонерне товариство «Райффайзен Банк»
Місцезнаходження	01011, м. Київ, вулиця Генерала Алмазова, 4а
Фактична адреса, за якою здійснюється надання платіжних послуг	Адреси відділень, за якими здійснюється надання платіжних послуг, наведені за посиланням: https://raiffeisen.ua/viddilennya

Контактна інформація для здійснення оперативних контактів із Банком як надавачем платіжних послуг:

Контактний номер телефону	0 800 400 504 – по Україні 0 800 500 500 – по Україні (044) 230 99 98 – із-за кордону
Адреса електронної пошти	info@raiffeisen.ua
Адреса веб-сайту Банку	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
--	--

2. Контактна інформація (адреса, номер телефону тощо) Національного банку України та органів з питань захисту прав споживачів	Захист прав споживачів фінансових платіжних послуг здійснює Національний банк України, 01601, Київ, вул. Інститутська, 9, тел.: 0 800 505 240. Детальніша інформація за посиланням: https://bank.gov.ua/ua/contacts
--	--

3. Інформація про платіжну послугу

¹ **Картковий рахунок** – поточний рахунок, операції за яким можуть здійснюватися з використанням електронних платіжних інструментів – платіжних карток

Опис основних характеристик платіжної послуги та умови її надання	В порядку та на умовах підписаного між Банком та клієнтом договору та законодавства України, Банк відкриває клієнтам – фізичним особам карткові рахунки, випускає та надає клієнтам платіжні картки, які використовуються в платіжних системах², а також забезпечує проведення розрахунків за операціями, здійсненими з використанням платіжних карток або їх реквізитів³. З використанням платіжної картки клієнт має право здійснювати готівкові платіжні операції в мережі банкоматів та пунктів видачі готівки, а також, здійснювати безготівкові платіжні операції оплати товарів/робіт/послуг на території України та за її межами, у тому числі мережі Інтернет. Інформація щодо основних характеристик платіжних карток, які випускаються Банком до карткових рахунків клієнтів – фізичних осіб розміщена за посиланням: https://raiffeisen.ua/privatnim-osobam/rahunokk/cards-raif https://raiffeisen.ua/uk/aem/pryvatnym-osobam/kredyty/kredytnei-kartky.html Картковий рахунок закривається як за ініціативою клієнта так і за ініціативою Банка у випадках і в порядку згідно договору та законодавства України.
Умови надання додаткових послуг	Не надаються –
Форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції	Для здійснення платіжних операцій за картковим рахунком, клієнт використовує надані йому Банком до такого рахунку платіжні картки або їх реквізити. Здійснення клієнтом дій з платіжною картокою або її реквізитами (піднесення платіжної картки до платіжного терміналу, введення ПІН-коду, введення отп-пароля⁴, реквізитів платіжної картки, зокрема в мережі Інтернет тощо) з метою проведення платіжної операції є згодою клієнта на виконання Банком платіжної операції за картковим рахунком клієнта.
Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції	Для здійснення платіжних операцій за картковим рахунком, клієнт використовує надані йому Банком до такого рахунку платіжні картки або їх реквізити. Платіжні інструкції в такому разі формуються та передаються Банку еквайром⁵ відповідно до вимог законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України з питань здійснення безготівкових розрахунків. Після виконання клієнтом дій з платіжною картокою або її реквізитами з метою проведення платіжної операції (піднесення платіжної картки до платіжного терміналу, введення ПІН- коду, введення отп-пароля, реквізитів платіжної картки, зокрема в мережі Інтернет тощо) клієнт не може відмовитись від розпочатої операції. Настання моменту безвідкличності платіжної інструкції в платіжній системі може визначається правилами відповідної платіжної системи.
Посилання на робочий та операційний час Банка, максимальний час виконання платіжних операцій	Інформація про робочий та операційний час Банку розміщена за посиланням https://raiffeisen.ua/viddilennya Максимальний час виконання платіжних операцій по картковим рахункам клієнта визначається відповідно до правил платіжних систем з урахуванням вимог законодавства України. При надходженні до Банку протягом операційного дня сум безготівкових переказів на користь клієнта, їх зарахування на карткові рахунки здійснюється в той самий операційний день. У разі безготівкового переказу коштів в межах Банку, Банк здійснює зарахування коштів на карткові рахунки клієнта протягом операційного дня, в який прийнято до виконання платіжну інструкцію. У разі якщо при ініціюванні безготівкового переказу коштів платник зазначив в платіжній інструкції дату валютування, Банк здійснює зарахування коштів на карткові рахунки клієнта протягом операційного дня в зазначену платником дату валютування. У разі внесення клієнтом або іншими особами готівкових коштів до каси Банку, їх зарахування на карткові рахунки здійснюється в день здійснення операції. У разі

² **Платіжні системи** - міжнародні карткові платіжні системи Visa International та MasterCard Worldwide, Національна платіжна система «Український платіжний простір»

³ **Реквізити платіжної картки** – нанесені на платіжну картку в графічному вигляді дані, зокрема номер платіжної картки, строк дії ПК, CVV2\CVC2-код, тощо, які дають змогу ідентифікувати платіжну картку та/або її держателя в момент здійснення операції з платіжною картокою

⁴ **ОТП-пароль** - оригінальний одноразовий числовий пароль, що направляється на номер мобільного телефону клієнта - держателя платіжної картки, відносно якої активовано 3D-Secure та введенням якого здійснюється завершення операції оплати товарів, робіт та послуг з використанням реквізитів платіжної картки в мережі Інтернет

⁵ **Еквайр** - надавач платіжних послуг, який надає послугу еквайрингу платіжних інструментів (платіжних карток), що полягає у прийнятті платіжних інструментів (платіжних карток), результатом якої є переказ коштів отримувачу та/або видача коштів у готівковій формі

	поповнення карткового рахунку за допомогою банкомату з використанням платіжної картки, з використанням Системи «Райффайзен Онлайн»/мобільного додатку «MyRaif», або шляхом здійснення з використанням платіжної картки в мережі Інтернет/в банкоматі операції переказу коштів за реквізитами платіжної картки отримувача (послуга «переказ з картки на картку»), кошти доступні для здійснення видаткових операцій по картковому рахунку з використанням платіжної картки негайно (в режимі реального часу). При цьому, фактичне зарахування коштів на картковий рахунок клієнта здійснюється не пізніше трьох робочих днів з дати здійснення операції.
Посилання на ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів	Ліміти (обмеження) використання платіжних карток розміщені за посиланням: https://raiffeisen.ua/storage/files/aktualni-diyuchi-limiti-na-vidatkovi-operatsii-po-kartkovikh-rakhunkakh-1-1.pdf
4. Інформація про комісійні винагороди, процентні ставки, застосовний курс перерахунку іноземної валюти, що застосовуються до платіжної послуги	
Перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які клієнт має сплачувати Банку за надання платіжної послуги	Перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів розміщено за посиланням: https://raiffeisen.ua/documents/privatnim-osobam-ta-premium-klientam/tarifi-na-obslugovuvannya
Інформація про процентні ставки, що застосовуються до платіжної послуги, та методика їх обчислення	У випадку, якщо це передбачено Тарифами Банку, Банк здійснює нарахування процентів за користування коштами на картковому рахунку клієнта. Нарахування процентів Банк здійснює один раз на місяць, в період, що починається не раніше двадцять п'ятого числа місяця і закінчується в останній робочий день місяця, та сплачує нараховані проценти шляхом їх зарахування на картковий рахунок клієнта. Нарахування процентів за користування коштами на картковому рахунку клієнта здійснюється Банком за: а) простою процентною ставкою, визначеною Тарифами Банку з застосуванням наступної формули: $\text{Сума \% за день} = \frac{\text{Залишок по картковому рахунку на кінець дня} \times \text{Ставка}}{\text{Фактична кількість днів у році}} *$ <i>Сума процентів за місяць = сума всіх щоденних процентів в поточному місяці</i> <i>* визначається на дату нарахування процентів згідно Тарифів</i> б) складною ярусною процентною ставкою, визначеною Тарифами Банку. Проценти нараховуються окремо на певну суму коштів на картковому рахунку в межах кожного ярусу, визначеного Тарифами з застосуванням наступної формули: $\text{Сума \% за день} = \frac{\text{Частина суми коштів на кінець дня в межах ярусу 1} \times \text{Ставка для ярусу 1} + \text{Частина суми коштів на кінець дня в межах ярусу N} \times \text{Ставка для ярусу N}}{\text{Фактична кількість днів у році}}$ де N – відповідний ярус згідно з Тарифами Банку, сума процентів за місяць = сума всіх щоденних процентів в поточному місяці. Процентна ставка може бути змінена Банком в односторонньому порядку на умовах, передбачених Правилами.

Інформація про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до платіжної послуги, та методика його визначення	Особливості здійснення платіжних операцій в валюті, що відрізняється від валюти карткового рахунку, роблять неможливим заздалегідь визначити суму коштів, що буде списана з карткового рахунку клієнта внаслідок виконання платіжної операції. У випадку здійснення платіжної операції з використанням платіжної картки у валюті, що відрізняється від валюти карткового рахунку, або у випадку здійснення операції за кордоном/на закордонному сайті із зазначенням валюти операції гривня Банк списує з карткового рахунку клієнта суму коштів, яка визначається наступним чином: - сума здійсненої з використанням платіжної картки операції самостійно визначається платіжною системою в одній із валют - ЄВРО/долари США та повідомляється Банку; - згідно отриманого від платіжної системи повідомлення із сумою операції, Банк здійснює списання коштів з карткового рахунку клієнта в валюті карткового рахунку із застосуванням курсу Банка при перерахунку суми операції у валюту карткового рахунку станом на дату фактичного списання коштів з карткового рахунку.
---	---

	Списання Банком коштів з карткового рахунку клієнта внаслідок здійснення описаних вище операцій відбувається відповідно до правил платіжних систем протягом двох – тридцяти календарних днів після здійснення операції з використанням платіжної картки, в дату отримання інформації про операцію від платіжної системи. Інформація про курс перерахунку іноземної валюти розміщена за посиланням: https://raiffeisen.ua/currency
Інформація про штрафи, пені, що застосовуються до платіжної послуги, та методика їх обчислення	У разі помилкового переказу коштів з карткового рахунку клієнта, що стався з вини Банка, Банк сплачує клієнту пеню у розмірі 0,001% за кожен день починаючи від дня помилкового переказу до дня повернення суми переказу на картковий рахунок клієнта, але не більше ніж за шість календарних місяців від дня помилкового переказу.

5. Інформація про спосіб комунікації

Засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до договору, включаючи технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення клієнта (за потреби)	Банк має право телефонувати, направляти відомості з питань виконання договору, інші інформаційні, рекламні повідомлення та пропозиції щодо послуг Банку, його партнерів за допомогою поштових відправлень, електронних засобів зв'язку, SMS – повідомлень, з використанням мобільного зв'язку або мережі Інтернет тощо на поштові адреси, адреси електронної пошти, номери телефонів, що надані Банку (зазначені в будь-яких документах) клієнтом/уповноваженими особами клієнта або стали відомі Банку іншим чином, в т.ч. отримані від Товариства з обмеженою відповідальністю «Українське бюро кредитних історій». Клієнт може отримувати інформацію на сайті Банку https://raiffeisen.ua, на інформаційних дошках у відділеннях Банку, шляхом особистого звернення до Банку, засобами систем дистанційного обслуговування. Клієнт може передавати Банку інформацію або повідомлення шляхом особистого звернення до відділення Банку, дзвінка до Інформаційного центру Банку, а також з використанням засобів систем дистанційного обслуговування.
---	--

Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до платіжної послуги	В рамках користування клієнтом платіжною послугою, клієнт може отримувати запитувану у Банку інформацію у повному обсязі, в порядку і часовому проміжку відповідно до умов договору та законодавства України. Зокрема, Банк надає клієнту інформацію про рух коштів та їх залишок на картковому рахунку у формі виписки та довідки. Довідка про рух коштів за картковим рахунком може бути самостійно сформована клієнтом в будь який момент в електронній формі через Систему «Райффайзен Онлайн». Виписка по картковому рахунку може бути надана на запит клієнта в паперовій формі в день звернення його до відділення Банку. Також, за запитом клієнта Банк надає йому запитувану інформацію у формі довідок, надання яких передбачено Тарифами Банку. Довідки формуються як в паперовій так і в електронній формі. Паперові довідки надаються клієнту за його вимогою безпосередньо у відділенні Банку або шляхом направлення на поштову адресу, зазначену клієнтом у Системі «Райффайзен Онлайн при замовленні клієнтом довідки через цю систему. Сформовані в електронній формі довідки надаються клієнту шляхом направлення на адресу електронної пошти клієнта, зазначену у Системі «Райффайзен Онлайн»/мобільного додатку «MyRaif», при замовленні клієнтом довідки через цю систему (направлення довідок здійснюється з електронної адреси Банку raif.help@raiffeisen.ua
6. Інформація про заходи безпеки	
Інформація про зобов'язання клієнта щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації	Клієнт зобов'язаний надійно зберігати та в жодному разі не розголошувати і не передавати третім особам дані та засоби, які використовуються для його автентифікації при виконанні платіжних операцій та/або дій з використанням платіжної картки, зокрема: а. забезпечити належне зберігання платіжної картки, не розголошувати ПІН-код, слово – пароль, CVV2/CVC2-код, отп-паролі та не передавати платіжну картку у користування третім особам, у тому числі не передавати платіжну картку для її активації та/або встановлення ПІН-коду; б. не розголошувати реквізити платіжної картки тощо. Більш детальна інформація на сайті Банку за посиланням: https://raiffeisen.ua/data-protectionn/bezpeka-danykh
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	У разі помилкового переказу коштів з карткового рахунку клієнта, що стався з вини Банку, Банк сплачує клієнту пеню у розмірі 0,001% за кожен день починаючи від дня помилкового переказу до дня повернення суми переказу на картковий рахунок клієнта, але не більше ніж за шість календарних місяців від дня помилкового переказу.

Процедура взаємодії між Банком та клієнтом на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції	Інформація розміщена за посиланнями: https://raiffeisen.ua/kontakty (блок "Протидія шахрайству та відмиванню коштів"); https://raiffeisen.ua/data-protection https://raiffeisen.ua/data-protection/informacijna-bezpeka-internet-bankingu
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	Клієнт має самостійно контролювати стан карткових рахунків та правильність здійснених операцій за ними. Для перевірки інформації щодо руху коштів або залишку коштів на картковому рахунку клієнт може використовувати Систему «Райффайзен Онлайн»/мобільний додаток «MyRaif». Клієнт має повідомляти Банк шляхом звернення у 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 , про всі помічені неточності/помилки у виписках про рух коштів за картковими рахунками та в інших документах або про помилкові операції за картковими рахунками не пізніше тридцяти робочих днів з дати формування виписки про рух коштів за картковим рахунком. У випадку помилкового зарахування з вини Банку коштів на картковий рахунок, підписанням договору клієнт доручає Банку здійснити списання з карткового рахунку коштів на суму таких помилково зарахованих коштів. У разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій з вини Банку, клієнт має право звернутися до Банку шляхом звернення у 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 , для розгляду питання щодо відшкодування завданих клієнту збитків.
7. Інформація про строк дії договору, порядок внесення змін до договору, умови припинення договору	
Платіжні послуги щодо відкриття, обслуговування та закриття карткових рахунків фізичних осіб (у т.ч. послуги із зарахування готівкових коштів на карткові рахунки, із зняття готівкових коштів з карткових рахунків, з виконання платіжних операцій з карткового рахунку/на картковий рахунок користувача із власними коштами користувача/коштами, наданими на умовах кредиту), а також платіжні послуги з емісії платіжних інструментів (платіжних карток) надаються на умовах договору банківського обслуговування. Договір банківського обслуговування для клієнтів-фізичних осіб (далі – договір) складається з публічної пропозиції, заяви про акцепт публічної пропозиції/Угоди, «Правил банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «Райффайзен Банк» (далі – правила), тарифів Банку та заяв.	
Строк дії договору	Договір укладається на невизначений строк.
Порядок внесення змін до договору	Зміни та доповнення до договору вносяться шляхом викладення правил в новій редакції. Один раз на місяць Банк вносить зміни до правил та оприлюднює їх двадцять п'ятого числа кожного календарного місяця на сайті Банку та у відділеннях Банку. Якщо двадцять п'яте число припадає на вихідний, святковий або інший неробочий день, оприлюднення здійснюється в перший робочий день, наступним за ним. Змінені правила набирають

	чинності у відносинах сторін із зазначеної в них дати, але не раніше тридцяти календарних днів з дати їх оприлюднення на сайті Банку. Такі правила вважаються прийнятими клієнтом, якщо до дати набрання ними чинності клієнт не повідомить Банк про розірвання договору відповідно до правил. Зазначена періодичність та умови внесення змін до правил не застосовується у випадках, коли внесення змін обумовлено необхідністю приведення умов договору у відповідність до вимог законодавства України. В таких випадках, змінені правила набирають чинності у відносинах сторін із зазначеної в них дати. Клієнт погоджується із тим, що протягом строку дії договору тарифи та правила, які визначають умови надання послуг, можуть бути змінені. Банк самостійно встановлює правила та змінює їх редакцію, у тому числі визначає перелік послуг, їх зміст та умови надання, та має право відмовитися від надання послуг.
Умови припинення договору	В будь-який момент протягом строку дії договору Клієнт має право ініціювати його розірвання після закриття всіх рахунків та повного погашення заборгованості перед Банком. З цією метою клієнт має подати відповідну письмову заяву у відділенні Банку.
8. Інформація про механізм захисту прав клієнта та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг	
Інформація про механізм захисту прав користувача	З питань захисту своїх прав як споживача фінансових платіжних 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 . Банк є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб (свідоцтво учасника Фонду №112 від 15.07.2021р.), який гарантує клієнту – фізичній особі відшкодування коштів за його рахунками, відкритими в Банку.
Порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг	Скарги споживачів фінансових послуг приймаються у відділеннях 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, які виникають у процесі надання платіжних послуг вирішуються шляхом переговорів, а у разі недосягнення згоди, – у судовому порядку.
Інформація про заходи реагування надавача платіжних послуг у разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції користувача, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення	У разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції користувача, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого статтями 185, 190 - 192, 200, 361, 3612, 362 - 363 Кримінального кодексу України, Банк надає Національній поліції визначену пунктом 3 статті 62 Закону України «Про банки і банківську діяльність» інформацію щодо користувача, а саме інформацію про: наявність рахунків, номери рахунків, інформацію про унікальні ідентифікатори та/або номери емісійних платіжних інструментів, залишок коштів на рахунках, операції списання з рахунків та/або зарахування на рахунки, призначення платежу, ідентифікаційні дані контрагента - прізвище, ім'я та по батькові, ідентифікаційний номер платника податку; інформацію про унікальні ідентифікатори та/або номери емісійних платіжних інструментів контрагента, єдиний ідентифікатор Національного банку України (код ID НБУ) надавача платіжних послуг контрагента, найменування надавача платіжних послуг контрагента

Інформація про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів, а також про наявність гарантійних фондів	Позасудовий розгляд скарг клієнтів здійснюється шляхом розгляду Банком скарг та заяв клієнтів в порядку та у строки, визначені Законом України «Про звернення громадян». Банк є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, який гарантує клієнту відшкодування коштів за його рахунками, відкритими в Банку.