

Інформація про умови надання платіжних послуг Строковий Вклад та Вклад на вимогу для фізичних осіб

У відповідності до вимог Закону України «Про платіжні послуги» від 30.06.2021р. № 1591-IX перед укладенням договору про надання платіжних послуг надавач платіжних послуг зобов'язаний надати користувачу на безоплатній основі інформацію про умови, що стосуються надання платіжної послуги відповідно до цього Договору шляхом розміщення на офіційному веб-сайті.

Інформація про надавача платіжних послуг

найменування надавача
платіжних послуг

Акціонерне товариство «Райффайзен Банк»

Місцезнаходження

Україна, 01011, м. Київ, вул. Генерала Алмазова, 4а

фактична адреса, за якою
здійснюється надання
платіжних послуг (адресу
філії надавача платіжних
послуг або комерційного
агента),

[Відділення 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 (Сайт)

<https://raiffeisen.ua/>

Реєстраційний номер з
Реєстру та інша
інформація, що дає змогу
ідентифікувати надавача
платіжних послуг
(комерційного агента) у
Реєстрі;

Код ЄДРПОУ 14305909

МФО 300335

Ліцензія НБУ №10 від 02.07.2021 р.

Внесений до Державного реєстру банків 27.03.1992 р. за
№94

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

Контактна інформація (адреса, номер телефону тощо) Національного банку України (в т.ч. з питань захисту прав споживачів)

Адреса електронної пошти: nbu@bank.gov.ua (для електронного звернення заповніть і надішліть [форму](#) 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 <https://bank.gov.ua/ua/contacts>)

Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України - <https://bank.gov.ua/>

Інформація про платіжну послугу

опис основних характеристик платіжної послуги та умови її надання	Вкладний рахунок – рахунок, що відкривається Банком Клієнту на договірній основі для зберігання грошей, що передаються Клієнтом в управління на встановлений строк або без зазначення такого строку під визначений процент (дохід) і підлягають поверненню Клієнту відповідно до законодавства України та умов Договору.
умови надання додаткових послуг	Відсутні
форму та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції	Банк приймає від Клієнта грошові кошти на Рахунок готівкою або шляхом безготівкового перерахування з Поточного (их) рахунку (ів) Клієнта в Банку чи з поточних рахунків в інших банках. Повернення Клієнту Строчкового вкладу (або його частини) та нарахованих процентів за цим Вкладом на його вимогу до спливу строку Вкладу можливе виключно у випадках та на умовах, передбачених Заявою-Договором. Якщо умовами Заяви - Договору передбачена можливість дострокового повернення Вкладу або часткового зняття коштів у Пільговий період, Клієнт має можливість ініціювати дострокове повернення Вкладу або часткове зняття коштів, шляхом подання відповідної заяви у відділенні банку, або через Систему «MyRaif»
порядок прийняття до виконання платіжної інструкції надавачем платіжних послуг та настання моменту безвідкликаності платіжної інструкції	Банк зобов'язаний повернути Строчковий вклад, відкритий без пролонгації, в останній день строку Вкладу. Клієнт має право відмовитися від Заяви-Договору (розірвати її) та вимагати повернення повної суми Вкладу або його частини (за виключенням мінімальної суми Вкладу), якщо це передбачено Заявою-Договором. З цією метою Клієнт має подати відповідну письмову заяву у відділенні Банку або через Систему «MyRaif»
посилання на робочий та операційний час надавача платіжних послуг, на максимальний час виконання платіжних операцій;	Інформація про робочий та операційний час Банку розміщена за посиланням https://raiffeisen.ua/viddillennya
посилання на ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів	Ліміти щодо Вкладних рахунків Банком відсутні, за виключенням мінімальної суми Вкладу відповідно до Тарифів банку. Ліміти можуть бути встановлені відповідно до нормативно-правових актів НБУ

Інформація про комісійні винагороди, процентні ставки, застосовний курс перерахунку іноземної валюти, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги

перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які користувач має сплачувати надавачу платіжних послуг за надання обраної платіжної послуги

На сайті [Банку](#)

інформація про процентні ставки, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення;

Проценти на залишок коштів відповідно до [Тарифів Банку](#).
Процентні ставки по строковому вкладу протягом строку дії Заяви - Договору не можуть бути змінені Банком у односторонньому порядку.
Процентна ставка по Вкладах на вимогу може бути змінена Банком в односторонньому порядку на умовах, передбачених Правилами.

інформація про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної користувачем платіжної послуги, та методику його визначення;

На сайті Банку сторінка [«Курси валют»](#)

інформація про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення;

У випадку отримання вимоги Клієнта про дострокове повернення Вкладу, якщо така умова передбачена Заявою-Договором, Банк повертає Вклад разом з процентами, розмір яких перераховується за ставкою 0% (нуль процентів), за весь фактичний строк зберігання коштів на Рахунку, а для пролонгованих вкладів – за весь фактичний строк зберігання коштів на Рахунку з дати пролонгації.
Різницю між сумою виплачених Банком процентів до дати повернення повної суми Вкладу та сумою процентів, перерахованих відповідно до умов цього пункту

Інформація про спосіб комунікації

засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до договору, включаючи технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення користувача (за потреби);

- 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 Системі «MyRaif» (меню «Підтримка MyRaif» – «Написати в чат»). Для отримання доступу до мобільного застосунку Клієнт зобов'язаний використовувати Мобільний пристрій - мобільний телефон з розширеною функціональністю (смартфон).

обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної користувачем платіжної послуги;

Інформація надається у повному обсязі, порядку і часовому проміжку визначених Договором відповідно до обраної користувачем платіжної послуги та в межах чинного законодавством України.

Інформація про заходи безпеки

інформація про зобов'язання користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації;
інформація про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність надавача платіжних послуг у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій;

На сайті Банку за [посиланням](#)

[Відповідно до Заяви - Договору](#) про Вклад та на сайті Банку за [посиланням](#)

процедура взаємодії між надавачем платіжних послуг та користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції;

На сайті Банку за [посиланням](#)

процедура взаємодії між надавачем платіжних послуг та користувачем у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій та порядок звернення користувача за відшкодуванням збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених надавачем платіжних послуг;

[Відповідно до Заяви - Договору](#) та на сайті Банку за [посиланням](#)

Інформація про строк дії договору, порядок внесення змін до договору, умови припинення договору

строк дії договору

Договір укладається на зазначений у договорі строк для строкових вкладів (мінімальний строк становить 93 календарних дні) або на невизначений строк для вкладів на вимогу. Договір може бути розірваний за згодою Сторін, за ініціативою однієї з Сторін або у випадках, передбачених Правилами банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «Райффайзен Банк» (надалі – Правила) та законодавством України.

порядок внесення змін до договору

Зміни та доповнення до Договору вносяться шляхом викладення Правил в новій редакції. Зміни та доповнення до Заяв - Договорів вносяться шляхом укладання між Банком та Клієнтом додаткових договорів/заяв, якщо інше не передбачено Договором.

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. Клієнт зобов'язаний двадцять п'ятого числа кожного місяця ознайомлюватись з новими (зміненими) Правилами.

умови припинення договору

В будь-який момент протягом строку дії Договору Клієнт має право ініціювати його розірвання, якщо така умова передбачена Заявою-Договором. З цією метою Клієнт має подати відповідну письмову заяву у відділенні Банку або через систему «MyRaif»

Інформація про механізм захисту прав користувача та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг

інформація про механізм захисту прав користувача

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 <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, в телефонному режимі шляхом звернення споживачів до Інформаційного центру Банка за телефонами 0 (800) 500-500, (044) 490-88-88, а також на електронну пошту шляхом направлення листів на електронну адресу info@raiffeisen.ua

Згідно частини 1 статті 16 Цивільного кодексу України, Клієнт має право звернутися до суду за захистом свого особистого немайнового або майнового права та інтересу.

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.