**Інформація про умови надання платіжної послуги виплати переказів в рамках міжнародної платіжної системи «MoneyGram»**

Акціонерне товариство «Райффайзен Банк» (Банк) на виконання статті 30 Закону України «Про платіжні послуги» повідомляє наступну інформацію про умови надання платіжної послуги виплати переказів в рамках міжнародної платіжної системи «MoneyGram»:

|  |  |
| --- | --- |
| 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) | Мобільний додаток MyRaif |
| 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](mailto: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](mailto:nbu@bank.gov.ua) (для електронного звернення заповніть і надішліть [форму](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/form_electronic_appeal_citizen.docx) , 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 НБУ - <https://bank.gov.ua/> |
| Інформація про платіжну послугу: | |
| Вид платіжної послуги що надається Банком користувачам | Послуги з переказу коштів без відкриття рахунку |
| Cистеми переказу коштів, послуги по яких надаються Банком користувачу | Міжнародна платіжна система MoneyGram.  Платіжною організацією платіжної системи MoneyGrаm є MoneyGrаm Payment Systems, Inc. з місцезнаходженням: 1550 Utica Avenue South Minneapolis, MN 55416, USA. |
| Опис основних характеристик платіжної послуги  та умови її надання | |
| Перекази MoneyGram | **Отримання переказів, що надійшли із-за кордону** в іноземній валюті (долари США, Євро) та національній валюті або **по Україні** в національній валюті клієнтами – фізичними особами (резидентами та нерезидентами) від фізичних осіб (резидентів та нерезидентів) або юридичних осіб, що уклали відповідний договір з компанією MoneyGram. |
| Тариф за отримання переказу MoneyGram клієнтом - отримувачем | Не тарифікується (клієнт – отримувач не сплачує плату за отримання переказу) |
| Порядок надання платіжної послуги отримання переказу: | Для отримання переказу MoneyGram**,** клієнт :  ● в мобільному додатку MyRaif заходить в опцію "Усі платежі" => "Отримати переказ MoneyGram;  ● вводить 8 - ми значний номер переказу, якій повідомляє відправник переказу;  ● перевіряє дані переказу на екрані;  ● вибирає рахунок для зарахування суми переказу;  ● у випадку відсутності рахунку у валюті виплати переказу -  переходить на процес відкриття рахунку. Після відкриття рахунку продовжується операція виплати переказу;  ● натискає "Отримати переказ", при цьому погоджується з тим, що він ознайомлен та згоден з Правилами та умовами Платіжної системи MoneyGram та обробкою персональних даних згідно Повідомлення про конфіденційність (на екрані Клієнту надані посилання на дані документи, розміщені на офіційному сайті системи MoneyGram) ;  ● отримує кошти переказу на вибраний рахунок. |
| Форма та порядок надання і відкликання згоди клієнта на виконання переказу | Подання клієнтом до Банку платіжної інструкції є згодою клієнта на виконання Банком платіжної операції.  Після надання клієнтом Банку згоди на її виконання, платіжна операція вважається акцептованою.  Повернення виплати переказу не здійснюється. |
| Операційний час | Послуга надається 24/7 через мобільний додаток MyRaif |
| Операційний день | День, протягом якого Банк здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій. |
| Максимальний час виконання платіжних операцій | Строки виконання платіжних операцій у платіжній системі MoneyGram встановлюються правилами платіжної систем MoneyGram, але не можуть перевищувати строків, визначених Законом України «Про платіжні послуги».  Зарахування коштів на рахунок клієнта – отримувача відбувається в день ініціювання клієнтом - отримувачем виплати переказу в мобільному додатку MyRaif при умові, що виплата переказу є успішною. |
| Ліміти:  Максимальна сума платіжної операції переказу коштів в межах України  Максимальна сума платіжної операції з виплати переказу коштів, які надійшли із-за кордону | Визначається Правилами системи MoneyGram та становить:  Еквівалент 10 тисяч доларів США в гривні по курсу НБУ на момент здійснення відправки переказу  Визначається Правилами системи MoneyGram та становить:  10 тисяч дол. США або 7 тисяч євро або еквівалент в гривні по курсу НБУ на момент здійснення відправки переказу |
| Інформація про штрафи, пені | Не застосовується |
| Засоби зв’язку для передавання інформації або повідомлення клієнтом до Банку | * поштою (вул. Генерала Алмазова, 4а, м. Київ, 01011, Україна) * електронною поштою ([info@raiffeisen.ua](mailto: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 «Райффайзен Онлайн» (меню «зв’язок з банком» – Чат). |
| Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до платіжної послуги | Після ініціювання платіжної операції клієнт має право звернутися за інформацією про операцію виплати переказу, для цього в мобільному додатку MyRaif клієнт має :  зайти в розділ «Історія операцій» по рахунку, на якій було виплачено переказ, де зазначаються:  дата та час виконання Банком платіжної інструкції  деталі виплаченого переказу:  Після виконання платіжної операції Банк надає клієнту – отримувачу переказу наступну інформацію:  відомості, які дають змогу отримувачу ідентифікувати виконану платіжну операцію, інформацію про відправника та інші відомості, що супроводжують платіжну інструкцію;  дату та час виконання Банком платіжної інструкції;  - суму платіжної операції у валюті платіжної операції:  дана інформація доступна клієнту – отримувачу в розділі «Історія операцій» мобільному додатку MyRaif по рахунку отримувача, на якій було виплачено переказ.  Клієнт має можливість отримати в мобільному додатку «MyRaif» квитанцію - інформацію про операцію виплати переказу системи MoneyGram на картковий рахунок клієнта.  Квитанція по операції виплати переказу системи MoneyGram на Поточний рахунок «Для виплат» надсилається Банком на електронну адресу клієнта. В квитанції зазначаються інформація про реквізити переказу, дата та час операції, дата та час обробки операції Банком. |
| Інформація про зобов’язання клієнта щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації.  Інформація:  - про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій  - про відповідальність Банка у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій.  Процедура взаємодії між Банком та клієнтом на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції | Розміщена на сайті Банку за [посиланням](https://raiffeisen.ua/data-protection)    Банк здійснює перевірки на співпадіння ПІБ клієнта – отримувача для запобігання виплати переказу неналежному отримувачу.  Банк виконує процедури звірки виплати переказу в системі MoneyGram з зарахуванням коштів по виплаченому переказу на рахунок клієнта – отримувача.  Відповідно до статті 86 Закону України "Про платіжні послуги" (інформація за [посиланням](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text)) та розділу 9 "Відповідальність" Правил банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «Райфффайзен Банк» що є публічною частиною договору банківського обслуговування (далі – Правила) за [посиланням](https://raiffeisen.ua/documents/privatnim-osobam-ta-premium-klientam/pravila-obslugovuvannya)  Відповідно до розділу 2 Правил за [посиланням](https://raiffeisen.ua/documents/privatnim-osobam-ta-premium-klientam/pravila-obslugovuvannya) та на сайті Банку за [посиланням](https://raiffeisen.ua/data-protection) |
| 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 | Відповідно до ст. 86, 87 Закону України «Про платіжні послуги», cт.4 розділу 2 Правил за [посиланням](https://raiffeisen.ua/documents/privatnim-osobam-ta-premium-klientam/pravila-obslugovuvannya) |
| Строк дії договору | Договір укладається на невизначений строк. Договір може бути розірваний за згодою Сторін, за ініціативою однієї з Сторін або у випадках, передбачених Правилами та законодавством України. |
| Порядок внесення змін до договору | Зміни та доповнення до Договору вносяться шляхом викладення Правил в новій редакції . Клієнт погоджується із тим, що протягом строку дії Договору Тарифи та Правила, які визначають умови надання послуг щодо рахунків для виплати переказів, можуть бути змінені. Банк самостійно встановлює Правила та змінює їх редакцію 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 після закриття всіх рахунків (у тому числі, вкладних) та повного погашення заборгованості перед Банком. З цією метою клієнт має подати відповідну письмову заяву у відділенні Банку |
| 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 Банка за телефонами 0 (800) 500-500, (044) 490-88-88,  - на електронну пошту шляхом направлення листів на електронну адресу [info@raiffeisen.ua](mailto: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. |