

Гіперпосилання на порядок розгляду Банком звернень клієнтів	Звернення громадян
Гіперпосилання на розділ "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, де розміщено інформацію про розгляд звернень	Розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України
Дата набрання чинності публічною пропозицією (офертою)	21.11.2022
Гіперпосилання на вебсторінку Банку, де розміщено інформацію про систему гарантування вкладів фізичних осіб	Інформація про систему гарантування вкладів фізичних осіб
Попередження	
Підписанням публічної пропозиції (оферти) Банку, Клієнт погоджується на визначені умови надання платіжних послуг.	
Клієнт може відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації. При цьому, не вважається рекламними матеріалами інформація, що стосується Банківських послуг, та інформація з інших питань, яка надається Банком згідно з Договором.	



**УМОВИ ДОГОВОРУ
ПРО НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ**



Зміст

1. Публічна пропозиція на укладення Договору про надання платіжних послуг	5
2. Визначення термінів	6
3. Предмет Договору.....	8
4. Права і обов'язки Сторін.....	8
5. Умови надання Платіжних послуг	11
6. Відповідальність Сторін.....	13
7. Звільнення від відповідальності	13
8. Підтвердження і погодження Користувача	15
9. Конфіденційність	16
10. FATCA	18
11. Строк дії Договору.....	18



2.1.20. Інші терміни вживаються в значеннях, наведених у Законодавстві.

3. Предмет Договору

3.1. У рамках Договору Надавач надає Користувачу Платіжні послуги, що визначені Умовами договору.

3.2. Надання Платіжних послуг здійснюється Банком за наявності у нього усіх необхідних для цього можливостей, засобів і ресурсів. Надання Платіжних послуг здійснюється Надавачем в Операційний час, за умови отримання окремих Платіжних інструкцій про здійснення Платіжної операції від Користувача.

3.3. Користувач отримує Платіжні послуги у порядку, визначеному Законодавством, правилами платіжних систем, Правилами Надавача і Умовами договору, оплачує такі послуги Надавача відповідно до діючих Тарифів. У випадках необхідності дотримання Користувачем правил платіжних систем та/або Правил Надавача для вчинення ним тих чи інших дій у рамках Договору, він може отримати від Надавача інформацію щодо положень таких Правил Надавача і роз'яснення щодо порядку їх виконання (шляхом звернення або надсилання запиту до Надавача).

4. Права і обов'язки Сторін

4.1. Користувач має право:

4.1.1. Ініціювати надання йому Платіжних послуг, а також вимагати від Надавача своєчасне надання ним таких послуг (за умови їх ініціювання з належним дотриманням вимог, встановлених Законодавством, правилами платіжних систем, Правилами Надавача і Умовами договору).

4.1.2. Вимагати від Надавача своєчасного й повного надання ним послуг, визначених предметом Договору.

4.1.1. Отримувати від Надавача документи та інформацію, що підтверджують виконання Надавачем Платіжної інструкції Користувача.

4.1.2. Зазначати дату валютування в Платіжній інструкції.

4.1.3. Відкликати згоду на виконання окремої Платіжної операції за окремим видом Платіжної послуги шляхом подання до установи Надавача розпорядження про відкликання, складеного за формою Банку. Розпорядження засвідчується підписом Користувача або його уповноваженого представника. Згода на виконання окремої Платіжної операції за окремим видом Платіжної послуги може бути відкликана Користувачем виключно до настання моменту безвідкличності Платіжної інструкції відповідно до Законодавства.

4.1.4. В будь-який час отримати доступ до всіх редакцій Договору, інформацію про Платіжні послуги, їх вартість, розміщеної на Сайті Надавача.

4.2. Користувач зобов'язаний:

4.2.1. До моменту укладення Договору ознайомитись на Сайті Надавача з інформацією щодо порядку (умов) здійснення Платіжних операцій за окремим видом Платіжних послуг, Тарифами за здійснення Платіжних операцій, а також з повним текстом Умов договору.

4.2.2. Ознайомитись до моменту акцепту Пропозиції зі змістом ст. 12 «Право клієнта на інформацію» Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг».

4.2.3. Своєчасно оплачувати Надавачу надані ним Платіжні послуги в порядку та у сумах, визначеними Умовами договору.

4.2.4. Належно виконувати діючі положення і вимоги Законодавства, Правил Надавача і Умов договору, що стосуються порядку ініціювання і надання Платіжних послуг (у тому числі застосовувати типові форми документів, встановлені Надавачем, Законодавством), а також забезпечити їх належне виконання.

4.2.5. Надавати Надавачу (у тому числі на його вимогу) достовірні документи та інформацію (відомості), що необхідні для здійснення Надавачем всіх заходів належної перевірки



Користувача (у тому числі його Ідентифікації і Верифікації), здійснення заходів стосовно Політично значущих осіб, членів їх сімей або осіб, пов'язаних з Політично значущими особами, для здійснення Надавачем моніторингу ділових відносин і фінансових операцій Користувача, у тому числі про джерела коштів, пов'язаних з фінансовими операціями, для виконання Договору, інші документи та інформацію (відомості), що необхідні Надавачу для належного виконання вимог Законодавства (у тому числі Законодавства у сфері банківської діяльності, у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, у сфері валютного регулювання тощо), а також інформацію щодо фінансового номеру телефону Користувача.

4.2.6. Перевіряти реквізити Платіжних інструкцій (дату здійснення операції, зазначення платника та отримувача, суму переказу, номер рахунка отримувача, назву надавача платіжних послуг отримувача, тощо), в тому числі Касових документів, оформлених для здійснення Платіжних операцій не відходячи від каси установи Надавача.

4.2.7. Підтверджувати правильність заповнення реквізитів у Платіжній інструкції (Касовому документі), шляхом її підписання.

4.2.8. Надавати Надавачу інформацію для здійснення контактів із ним, зокрема номер фінансового телефону.

4.2.9. Відслідковувати протягом 30 (тридцяти) робочих днів з дня надходження до надавача Платіжних послуг отримувача суми Грошового переказу за відповідною Платіжною системою статус такого переказу на сайті відповідної Платіжної системи та/або дізнатися про виплату переказу в отримувача або у відповідальній особи Надавача.

У разі, якщо переказ не виплачений, звернутися до будь-якої установи Надавача для вирішення питання.

4.2.10. Зберігати примірники Платіжних інструкцій (Касових документів) протягом строків, встановлених для оскарження відповідних операцій.

4.2.11. Надавати та підписувати Опитувальник у випадку, якщо розмір Платіжної операції дорівнює або перевищує Незначний розмір.

4.2.12. Достроково розірвати Договір без сплати додаткової комісійної винагороди за його розірвання у випадку відкриття згоди на виконання Платіжної операції.

4.3. Надавач має право:

4.3.1. Вимагати від Користувача, належного виконання діючих положень і вимог Законодавства, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку України, Правил Надавача і Умов договору, що стосуються порядку ініціювання і надання Платіжних послуг (у тому числі вимагати застосування типових форм документів, встановлених Банком).

4.3.2. Отримувати від Користувача плату за надані у рамках цього Договору Платіжні послуги у розмірах та порядку, визначеними умовами цього Договору, Тарифами та Тарифами Платіжних систем.

4.3.3. Не здійснювати повернення плати за надані Платіжні послуги у випадку зміни реквізитів отримувача, закриття рахунку отримувача, тощо, внаслідок чого Готівковий платіж/Грошовий переказ не міг бути отриманий отримувачем.

4.3.4. Витребувати інформацію (офіційні документи), необхідну (необхідні) для здійснення належної перевірки, а також для виконання Надавачем інших вимог Законодавства у сфері банківської діяльності, у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, у сфері валютного регулювання, інформацію щодо номеру контактного телефону Користувача, тощо.



5.5. Платіжна інструкція вважається отриманою Надавачем в момент її передачі відповідальній особі Надавача. Платіжна інструкція вважається прийнятою до виконання Надавачем за умови її належного оформлення згідно цих Умов договору та Законодавства, достатності суми готівкових коштів, наданих Користувачем для здійснення на її підставі Платіжної операції з врахуванням комісійної винагороди та відсутності інформації від Надавача, що така Платіжна інструкція не може бути прийнята до виконання. Дата та час прийняття/виконання Платіжної інструкції фіксуються користувачем самостійно.

5.6. Платіжні послуги не надаються Користувачу у випадках невиконання/ неналежного виконання ним свого зобов'язання щодо оплати наданих йому Платіжних послуг.

6. Відповідальність Сторін

6.1. Користувач несе відповідальність за відповідність інформації, зазначеної ним у Платіжній інструкції, суті Платіжної операції. У разі виявлення невідповідності інформації Користувач має відшкодувати Надавачу шкоду, заподіяну внаслідок такої невідповідності інформації.

6.2. Надавач несе відповідальність за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором відповідно до Законодавства, нормативно-правових актів Національного банку України та умов Договору, зокрема:

- у разі порушення строків виконання Платіжної операції, передбачених цим Договором, Надавач платіжних послуг зобов'язаний сплатити Користувачу пеню в розмірі 0,001 відсотка суми Платіжної операції за кожний день прострочення, але не більше 10 відсотків суми Платіжної операції;

- за розголошення інформації, що складає банківську таємницю, за виключенням випадків передбачених вимогами Законодавства, Надавач зобов'язується відшкодувати спричинені Користувачу належним чином підтверджені збитки, якщо буде доведено, що таке розголошення сталося з вини Надавача.

6.3. Усі штрафні санкції (штрафи і пеня) підлягають сплаті у гривні. У разі, якщо підставою для нарахування штрафних санкцій (штрафів і пені) є невиконання або несвоєчасне виконання зобов'язання в іноземній валюті, базою для їх нарахування є еквівалент такого зобов'язання у національній валюті, визначений за офіційним курсом національної валюти до відповідної іноземної валюти, встановленим Національним банком України на день їх сплати.

6.4. За невиконання і неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність усім належним їм на праві власності майном (у тому числі коштами), на яке може бути звернуто стягнення у порядку, встановленому Законодавством.

6.5. З питань щодо відповідальності Сторін за невиконання і неналежне виконання зобов'язань за Договором, які не врегульовані Умовами договору, Сторони керуються положеннями Законодавства.

7. Звільнення від відповідальності

7.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання і неналежне виконання зобов'язань за Договором у разі виникнення після набуття ним чинності поза волею Сторін обставин непереборної сили, які призвели до невиконання та/або неналежного виконання Сторонами своїх зобов'язань за Договором. Обставинами непереборної сили вважаються, зокрема, такі надзвичайні та невідворотні обставини: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безлади, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія,



масового знищення, у сфері валютного регулювання тощо) та/або правилами Платіжних систем, та/або Правилами Надавача, та/або Умовами договору.

7.8. Надавач звільняється від відповідальності за невиконання і неналежне виконання зобов'язань за Договором, якщо це сталося з будь-яких інших причин, що не залежать від Банку, у тому числі через дії Користувача та/або будь-яких третіх осіб.

8. Підтвердження і погодження Користувача

8.1. Користувач підтверджує, що:

8.1.1. Перед прийняттям (акцептуванням) Пропозиції Надавача, а саме до моменту підписання Платіжної інструкції і подання її Надавачу, Надавач повідомив Користувача усю інформацію, яку згідно з Законодавством він зобов'язаний надавати клієнтам до укладення з ними договорів про надання платіжних послуг та усю іншу інформацію, необхідну для повного і правильного розуміння Умов договору, у тому числі умов отримання Платіжних послуг, їх вартості і порядку оплати.

8.1.2. Перед прийняттям (акцептуванням) Користувачем Пропозиції Надавача, а саме до моменту підписання ним Платіжної інструкції і подання її Надавачу, Користувач уважно ознайомився з нормами Законодавства, які регулюють порядок надання Платіжних послуг, а також з повним текстом Умов договору (у тому числі з умовами отримання відповідних послуг, їх вартістю і порядком оплати, а також правами і обов'язками, згодами, підтвердженнями і дорученнями, що містяться у них).

8.1.3. Умови договору є цілком зрозумілими Користувачу і він не потребує будь-яких роз'яснень і тлумачень щодо них (у тому числі щодо умов отримання Платіжних послуг, їх вартості і порядку оплати, а також прав і обов'язків, згод, підтверджень і доручень, що містяться у них).

8.1.4. Умови договору (у тому числі умови отримання платіжних послуг, їх вартість і порядок оплати, а також права і обов'язки) не створюють для Користувача несправедливих, дискримінаційних і обтяжливих умов, не погіршують його існуючий стан, не позбавляють його будь-яких належних йому прав. Права і обов'язки Сторін, встановлені Договором, є співрозмірними між собою.

8.1.5. Приєднання до Умов договору здійснено Користувачем повністю усвідомлено і добровільно, без нав'язування йому необхідності такого приєднання. Від Користувача не вимагається укладення будь-яких договорів з Банком і третіми особами щодо надання супровідних послуг.

8.1.6. Усі документи та інформація (відомості), надані Користувачем Надавачу, є актуальними, повними, достовірними і достатніми для Ідентифікації і Верифікації Користувача, встановлення змісту його діяльності і фінансового стану відповідно до вимог Законодавства у сфері банківської діяльності і запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

8.1.7. Діяльність Користувача, у тому числі з використанням платіжних послуг, не пов'язана і не буде пов'язана з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванням тероризму і розповсюдження зброї масового знищення, з корупційною діяльністю.

8.1.8. Усі платіжні операції Користувача відповідають і відповідатимуть у подальшому його реальним фінансовим можливостям і за своїм змістом не пов'язані і не будуть пов'язані у подальшому з будь-якими протиправними діями (у тому числі у сфері банківської діяльності, у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, у сфері валютного регулювання тощо).

8.1.9. Користувач обізнаний про можливість притягнення його до відповідальності, встановленої Законодавством (у тому числі до кримінальної відповідальності) за вчинення протиправних дій (у тому числі за шахрайство, заподіяння майнової шкоди шляхом обману або зловживання довірою тощо).



8.1.10. Користувач забезпечуватиме добросовісне і розумне здійснення своїх прав, утримуватиметься від дій, які можуть порушити права інших осіб (у тому числі права Надавача) та/або завдати шкоди іншим особам (у тому числі Надавача), не зловживатиме своїми правами в інших формах, а також забезпечуватиме належне виконання усіх своїх зобов'язань, що встановлені Законодавством і Умовами договору (з урахуванням усіх змін, внесених до них у встановленому ними порядку), у тому числі своєчасно і повністю оплачуватиме платіжні послуги і погашатиме інші грошові зобов'язання перед Надавачем, письмово повідомлятиме Банку усю необхідну інформацію тощо.

8.1.11. Користувач повідомлений про те, що всі операції та послуги, які надаються йому Надавачем, регулюються чинними законодавчими та нормативними актами України. Відповідно до Законодавства на Надавача може бути покладений ряд контрольних функцій у відношенні до деяких видів операцій Користувача (наприклад, операцій з іноземною валютою, операцій з готівкою, а також операцій, які можуть бути віднесені до підозрілих) та обов'язок надавати різним державним та правоохоронним органам інформацію про операції Користувача.

8.2. Користувач – фізична особа/ фізична особа, що провадять незалежну професійну діяльність/ фізична особа-підприємець/ уповноважений представник Користувача-юридичної особи, приєднуючись до Договору, надає Надавачу свою згоду на обробку його персональних даних, як суб'єкта персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», у тому числі на паперових носіях, на бланках картотек, в інформаційних (автоматизованих) системах Надавача тощо (зокрема, у частині реєстрації і зберігання таких даних у переліку клієнтів Надавача), для реалізації Надавачем своїх прав і обов'язків, визначених Законодавством і укладеними між Сторонами договорами, при наданні платіжних послуг. Обсяг персональних даних Користувача/ уповноваженого представника Користувача-юридичної особи, щодо яких Надавач має право здійснювати процес обробки, визначається Сторонами як будь-яка інформація про Користувача і умови Договору, що стала відома Надавачу при встановленні і у ході відносин з Користувачем (у тому числі від третіх осіб). Користувач підтверджує, що йому повідомлено про його права як володільця персональних даних, визначені Законом України «Про захист персональних даних», склад і зміст персональних даних, що збираються, мету збору таких даних і осіб, яким можуть передаватися його персональні дані.

8.3. Користувач надає свою згоду на надіслання Надавачем Користувачу у порядку, визначеному Умовами договору, будь-якої інформації, що може стосуватися правовідносин між Сторонами, у тому числі інформації щодо діяльності Надавача, його послуг і їх вартості, рекламних акцій і програм лояльності Банку тощо.

8.4. Усі підтвердження і погодження, надані Користувачем у цій та в інших статтях Умов договору і додатках до них, є безвідкличними і безумовними, набувають чинності з моменту прийняття (акцептування) Користувачем Пропозиції Надавача, а саме з моменту підписання ним Платіжної інструкції і подання її Надавачу.

9. Конфіденційність

9.1. Уся інформація стосовно Користувача (у тому числі інформація, що містить його банківську таємницю, його персональні дані, відомості про його фінансово-економічний стан та інші його відомості особистого, професійного, ділового і комерційного характеру), в усній та у письмовій формах (у тому числі в документах і електронних файлах), що стала відомою Надавачу під час укладення і виконання Договору, є конфіденційною інформацією Користувача.

9.2. Враховуючи згоду Користувача, Надавач має право (без необхідності отримання від Користувача будь-яких додаткових документів, погоджень, схваленень тощо) надавати і надсилати конфіденційну інформацію Користувача:

- органам і особам, які мають право на отримання Конфіденційної інформації згідно з положеннями Законодавства – у випадках, обсягах і порядку, що визначені відповідними правовими положеннями; - платіжним системам (у тому числі платіжним організаціям і їх

зміни надаються шляхом, розміщення інформації на Сайті Надавача та/або на інформаційних стендах в установах Надавача, та/або в інший спосіб, на вибір Надавача. Банк має право змінювати в односторонньому порядку Умови договору, що передбачають впровадження нових Платіжних послуг Надавача та/або покращення умов обслуговування Користувача (у тому числі, якщо вдосконалюються діючі Платіжні послуги, запроваджуються нові Платіжні послуги, здешевлюються послуги Надавача, пом'якшується відповідальність Користувача тощо), вносяться зміни на підставі Законодавства, повідомивши Користувача про такі зміни не пізніше ніж за 1 (один) календарний день до дня набрання чинності змінами до Умов договору (якщо інший строк не буде визначений рішенням уповноваженого колегіального органу Надавача, який визначає дату набрання чинності таких змін).

11.3. Укладений Договір припиняється його виконанням або, за письмовим зверненням Користувача послуги, достроково з дати такого звернення.

