

Витяг з Публічної пропозиції АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРСТВА «РВС БАНК» на укладення Договору про комплексне банківське обслуговування фізичних осіб (щодо порядку та умов здійснення касового обслуговування клієнтів банку)

10. ПОРЯДОК ТА УМОВИ ЗДІЙСНЕННЯ КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ

18.1 Загальні умови Договору на здійснення касового обслуговування Клієнтів Банку.

18.1.1. Банк може надавати Клієнту послугу з здійснення касового обслуговування Клієнта в порядку та на умовах, передбачених цим Договором та чинним законодавством України.

18.1.2. При здійсненні Клієнтом касової операції, підпис користувача (Клієнта) в платіжній інструкції «З умовами договору згоден» є достатнім для того, щоб вважалось, що з Клієнтом укладено Договір на здійснення касового обслуговування Клієнтів Банку, шляхом приєднання до Публічної пропозиції.

18.1.3. Банк здійснює касове обслуговування Клієнта після настання всіх наведених нижче умов:

- ✓ надання Банку в належній формі документів, необхідних для належної перевірки Клієнта і осіб, уповноважених діяти від його імені, у порядку, встановленому чинним законодавством України;
- ✓ надання Банку інших документів, необхідних для здійснення касового обслуговування відповідно до законодавства України.

18.1.4. Банк здійснюючи касове обслуговування Клієнтів, керується внутрішніми документами, які визначають організацію касового обслуговування в Банку, відповідають Закону України «Про платіжні послуги» та Інструкції про порядок організації касової роботи банками та проведення платіжних операцій надавачами платіжних послуг в Україні (затвердженої постановою Правління Національного банку України від 25.09.2018 № 103).

18.1.5. Тривалість операційного часу та порядок його зміни визначено даним Договором.

18.1.6. За надані платіжні послуги Клієнту Банк отримує комісійну винагороду згідно тарифів Банку, що були затверджені Тарифним комітетом Банку у розрізі відділень. Тарифи розміщені у доступному для Клієнтів місці на Відділенні (пункті надання платіжних послуг). Банк має право змінювати тарифи за здійснення платіжної операції.

18.1.7. Строк дії Договору про здійснення касового обслуговування – безстроково.

18.1.8. Порядок унесення змін до Договору та умови його припинення визначаються розділом 17 цього Договору.

18.2 Порядок здійснення касового обслуговування.

18.2.1. До здійснення платіжної послуги Клієнтом касовий працівник Відділення Банку (далі – касовий працівник) з'ясовує зміст операції та отримує необхідні реквізити, у разі наявності - документа, на підставі якого здійснюється платіж (наприклад договір, рахунок-фактура і т. д.), з'ясовує у Клієнта його прізвище, ім'я, та по батькові для заповнення реквізиту «Платник», якщо клієнт здійснює платіж за іншу фізичну особу, то Клієнт додатково надає довіреність, згідно якої він має право здійснювати платіж.

18.2.2. При здійсненні Клієнтом разової касової операції, підпис користувача (Клієнта) в платіжній інструкції «З умовами договору згоден» є достатнім для того, щоб вважалось, що з Клієнтом Договір на здійснення касового обслуговування Клієнтів Банку шляхом приєднання до Публічної пропозиції.

18.2.3. Платіжна операція вважається акцептованою після надання платником згоди на її виконання. Якщо немає згоди платника на виконання платіжної операції, - така операція вважається неакцептованою. Банк не приймає до виконання неакцептовані операції.

18.2.4. Якщо обов'язкові реквізити не заповнені, включаючи реквізит «з умовами договору згоден» платіжна операція Банком як надавачем платіжних послуг не виконується.

18.2.5. Клієнт заповнює касові документи від руки чи за допомогою технічних засобів або Банк за згодою Клієнта заповнює касові документи із застосуванням технічних засобів чи системи автоматизації банку (далі – САБ).

18.2.6. Правильність заповнення Банком реквізитів касового документа із застосуванням технічних засобів або САБ Клієнт засвідчує своїм власноручним підписом або електронний підписом (ЕП) в разі створення електронного касового документа.

18.2.7. У разі здійснення операції без відкриття рахунка на суму, що дорівнює чи перевищує 5 000 гривень, або суму, еквівалентну зазначеній сумі, в тому числі в іноземній валюті, банківських металах, інших активах, одиницях вартості (за виключенням операції з купівлі, продажу або обміну валютних цінностей), але є меншою значної суми у присутності такого клієнта касовий працівник здійснює копіювання:

- сторінок паспорта громадянина України/паспорта фізичної особи - нерезидента (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаним на території України для укладення правочинів), які містять інформацію про:

- ✓ прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові;
- ✓ місце проживання (або місце перебування фізичної особи - резидента чи місце тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні) *або* реєстраційний номер облікової картки платника податків, *або* ідентифікаційний номер згідно з Державним реєстром фізичних осіб - платників податків та інших обов'язкових платежів, номер (та за наявності - серію) паспорта громадянина України, в якому проставлено відмітку про відмову від одержання ідентифікаційного номера чи номера паспорта із записом про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків України в електронному безконтактному носії) *або* дату і місце народження.

18.2.8. У разі здійснення фізичною особою разової фінансової операції на значну суму касовий працівник виконує наступні дії:

- ❖ у присутності цієї особи здійснює копіювання:
 - сторінок паспорта громадянина України/паспорта фізичної особи-нерезидента (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаним на території України для укладення правочинів), які містять:
 - ✓ прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові,
 - ✓ дату народження,
 - ✓ фотокартку(и), що відповідає (ють) його вікові та дату(и) її (їх) вклеювання,
 - ✓ номер паспорта громадянина України (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаним на території України для укладення правочинів),
 - ✓ дату видачі та найменування органу, що видав документ,
 - ✓ інформацію про громадянство (якщо особа є нерезидентом),
 - документа, що містить реєстраційний номер облікової картки платника податків України (або ідентифікаційний номер згідно з Державним реєстром фізичних осіб - платників податків та інших обов'язкових платежів) *або* номер (та за наявності - серію) паспорта громадянина України, у якому проставлено відмітку про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків України чи номер паспорта із записом про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків України в електронному безконтактному носії.

- ❖ надає Клієнту для заповнення опитувальник (анкету);

- ❖ визначає приналежність до публічних осіб, політично значущих осіб та перевіряє на предмет наявності інформації про платника в реєстрі боржників.

Копії документів, зазначених у цих підпунктах, засвідчуються підписами Касового працівника та фізичної особи - клієнта банку як такі, що відповідають оригіналу.

18.2.9. У разі здійснення юридичною особою разової фінансової операції на значну суму працівник Банку виконує наступні дії:

- ❖ встановлює всіх наявних кінцевих бенефіціарних власників (контролерів) або те, що їх немає на підставі:
 - оригіналів установчих документів цієї юридичної особи *або* нотаріально засвідчених їх копій, а також інформації та/або документів, що містять відомості про структуру власності клієнта, на підставі якої (яких).

Якщо клієнт - юридична особа (резидент/нерезидент) пред'являє оригінали установчих документів, то копії цих оригіналів засвідчуються підписом уповноваженої особи та відбитком печатки (за наявності) клієнта - юридичної особи, а також підписом Касового працівника Банку як такі, що відповідають оригіналу.

- ❖ надає Клієнту для заповнення опитувальник (анкету);

- ❖ визначає приналежність до публічних осіб, політично значущих осіб та перевіряє на предмет наявності інформації про платника в реєстрі боржників.

18.3 Порядок виконання платіжних операцій.

10.3.1. Банк як надавач платіжних послуг зобов'язаний прийняти до виконання:

- 1) касовий документ, що надійшов протягом операційного часу, у той самий операційний день;
- 2) касовий документ, що надійшов після закінчення операційного часу, не пізніше наступного операційного дня.

10.3.2. Порядок виконання платіжних операцій, у тому числі обмеження щодо виконання платіжних операцій з використанням конкретних платіжних інструментів, визначається законом «Про платіжні послуги» та нормативно-правовими актами Національного банку України.

10.3.3. Банк виконує платіжні інструкції відповідно до черговості їх надходження (крім випадків, установлених законом) та виключно в межах залишку коштів на рахунку платника, крім випадків виконання платіжної операції за рахунок наданого платнику кредиту.

10.3.4. Порядок визначення залишку коштів на рахунку платника встановлюється Національним банком України.

10.3.5. У разі недостатності на рахунку платника коштів для виконання в повному обсязі платіжної інструкції стягувача на момент її надходження до надавача платіжних послуг платника надавач платіжних послуг здійснює часткове виконання платіжної інструкції стягувача шляхом виконання платіжної операції в сумі коштів, що знаходяться на рахунку платника (з урахуванням коштів, що надійдуть протягом операційного дня).

18.3.6 Після ініціювання платіжної інструкції Банк надає ініціатору в паперовому або електронному вигляді (згідно налаштувань Банку) таку інформацію:

- 1) дату і час отримання платіжної інструкції;
- 2) дату і час прийняття до виконання платіжної інструкції надавачем платіжних послуг платника;
- 3) інформацію про відмову надавача платіжних послуг платника у прийнятті платіжної інструкції до виконання (у разі відмови).

Якщо платіжна операція ініціюється через надавача послуги з ініціювання платіжної операції, надавач послуги з ініціювання платіжної операції негайно після ініціювання платіжної операції зобов'язаний надати платнику та отримувачу (за потреби) таку інформацію:

- 1) підтвердження про успішне ініціювання платіжної інструкції надавачем платіжних послуг з обслуговування рахунку платника;
- 2) відомості (посилання на них), які дають змогу платнику та отримувачу ідентифікувати платіжну операцію, а також отримувачу - ідентифікувати платника, та будь-які відомості, що супроводжують платіжну інструкцію;
- 3) суму платіжної операції;
- 4) суму всіх комісійних винагород надавача послуг з ініціювання платіжної операції, які будуть стягнуті з користувача під час виконання платіжної операції (за наявності технічної можливості розмір кожної комісійної винагороди зазначається окремо).

Надавач послуги з ініціювання платіжної операції також зобов'язаний забезпечити надання відомостей (посилання на них) про платіжну операцію надавачу платіжних послуг з обслуговування рахунку платника.

18.3.7 Після виконання платіжної операції, Банк зобов'язаний надати платнику в паперовому або електронному вигляді (згідно налаштувань Банку) таку інформацію

- 1) відомості, які дають змогу платнику ідентифікувати виконану платіжну операцію та інформацію про отримувача (за наявності технічної можливості);
- 2) суму платіжної операції у валюті рахунку платника та у валюті платіжної операції;
- 3) суму всіх комісійних винагород та зборів, що утримані з платника за виконання платіжної операції (за наявності технічної можливості розмір кожної комісійної винагороди зазначається окремо);
- 4) курс перерахунку іноземної валюти (якщо платнику надавалися послуги з виконання операцій з обміну іноземної валюти);
- 5) дату і час прийняття до виконання платіжної інструкції, дату валютування.

Банк надає платнику інформацію, передбачену цим пунктом, про кожну виконану платіжну операцію за його рахунком не менше одного разу протягом календарного місяця на безоплатній основі відповідно до запиту платника.

18.3.8 Після виконання платіжної операції, Банк зобов'язаний надати отримувачу в паперовому або електронному вигляді (згідно налаштувань Банку) таку інформацію:

- 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 рахунку отримувача та у валюті платіжної операції;
- 3) суму всіх комісійних винагород та зборів, що утримані з отримувача за виконання платіжної операції (за наявності технічної можливості розмір кожної комісійної винагороди зазначається окремо);
- 4) курс перерахунку іноземної валюти (якщо платнику надавалися послуги з виконання операцій з обміну іноземної валюти);
- 5) дату і час зарахування коштів на рахунок отримувача, дату валютування.

Банк надає отримувачу інформацію, передбачену цим пунктом, про кожну виконану платіжну операцію за його рахунком не менше одного разу протягом календарного місяця на безоплатній основі відповідно до запиту отримувача.

18.3.9 У разі неможливості здійснення Банком виплати суми платіжної операції, що має бути сплачена в готівковій формі, через неявку отримувача протягом 30 робочих днів з дня надходження цієї суми до надавача платіжних послуг отримувача або з дня зазначеної платником дати валютування, Банк протягом трьох робочих днів повертає суму платіжної операції надавачу платіжних послуг платника.

Банк протягом п'яти робочих днів після зарахування на його рахунок коштів, повернутих надавачем платіжних послуг отримувача за платіжною операцією, сума якої не виплачена в готівковій формі через неявку

отримувача, повідомляє Клієнта про повернення таких коштів зателефонувавши Клієнту за номером, що Клієнт залишив при здійсненні операції або шляхом надсилання листа на адресу Клієнта.

18.3.10 Клієнт має право подати письмовий (паперовий) запит до Банку з вимогою відшкодування суми платіжної операції протягом 60 календарних днів після списання коштів з його Рахунку у разі:

- згода Клієнта-платника на виконання такої платіжної операції не містить точної суми платіжної операції, та
- сума платіжної операції перевищує максимальну суму платіжних операцій, що визначена договором між платником та отримувачем, про які платник повідомив Банк.

Запит з вимогою відшкодування суми платіжної операції складається в довільній формі та подається до Відділення Банку, де обслуговується рахунок Клієнта, або направляється рекомендованим листом за місцезнаходженням Банку.

10.4. Права та обов'язки сторін Договору на здійснення касового обслуговування Клієнтів Банку.

18.4.1. Банк як надавач платіжних послуг зобов'язаний:

18.4.1.1. Протягом операційного часу (у післяопераційний час):

- 1) без будь-яких обмежень за сумою та безкоштовно обмінювати Клієнтам не придатні до обігу платіжні банкноти і монети національної валюти на придатні;
- 2) здійснювати обмін Клієнтам банкнот і монет, що вилучаються Національним банком з обігу, на придатні до обігу платіжні банкноти і монети національної валюти безкоштовно та без будь-яких обмежень за сумою, та в терміни, встановлені відповідно до рішень Національного банку про вилучення з обігу готівки;
- 3) здійснювати обмін банкнот, прийнятих від правоохоронних органів, що оброблені спеціальними хімічними реактивами під час проведення слідчо-оперативних заходів;
- 4) здійснювати на вимогу Клієнтів обмін банкнот на монети, монет на банкноти, банкнот (монет) одних номіналів на банкноти (монети) інших номіналів.

18.4.1.2. Перед ініціюванням платіжної операції надати платнику на його запит наявну інформацію про:

- 1) максимальний час виконання платіжної операції;
- 2) комісійні винагороди та інші збори, які платник має сплатити у процесі виконання платіжної операції та загальну суму коштів, необхідних для виконання платіжної операції;
- 3) орієнтовний курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується для виконання платіжної операції.

18.4.1.3. Розмістити в доступному для огляду клієнтами місці таку інформацію:

- 1) режим роботи операційної каси з касового обслуговування клієнтів протягом операційного часу та в післяопераційний час;
- 2) перелік операцій з клієнтами, які здійснює операційна каса в операційний та післяопераційний час;
- 3) зразки заповнення реквізитів касових документів, крім касових документів, які заповнюються банком (філією, відділенням) із застосуванням технічних засобів або системи автоматизації банку (філії, відділення);
- 4) витяг з наказу (розпорядження) про встановлення тарифів за касове обслуговування фізичних осіб, юридичних осіб у національній та іноземній валюті;
- 5) матеріали (плакати/буклети) з описами банкнот (монет) національної валюти, що перебувають в обігу, уводяться в обіг та/або вилучаються з обігу;
- 6) повідомлення про те, якщо готівка не була перерахована клієнтом у приміщенні банку (філії, відділення) під контролем працівника банку (філії, відділення), то претензії від клієнта щодо відшкодування банком недостачі не приймаються (повідомлення розміщується на видному місці в операційній касі банку (філії, відділення));
- 7) перелік номіналів банкнот гривні, на приймання та видачу яких налаштовані платіжні пристрої (або на монітор платіжного пристрою);
- 8) інформаційні матеріали про визначення платіжних ознак та обміну банкнот, розмінних та обігових монет національної валюти України;
- 9) повідомлення про права осіб з інвалідністю та осіб, яким відповідно до законодавства України надано право на позачергове обслуговування;
- 10) контактна інформація банку (філії, відділення), за якою клієнт мав би можливість ознайомитися про час касового обслуговування та консультацію про надання банківських послуг;

18.4.1.4. організовувати роботу щодо надання платіжних послуг протягом операційного дня з урахуванням вимог Закону України «Про платіжні послуги» та внутрішніх нормативних документів банку;

18.4.1.5. Працівник банку (філії, відділення), якому надано право підпису касових документів, зобов'язаний використовувати кваліфікований ЕП. Банк (філія, відділення) має право використовувати кваліфіковану електронну печатку банку або вдосконалену електронну печатку;

18.4.1.6. налаштовувати платіжні пристрої таким чином, щоб користувач перед здійсненням касової операції мав змогу обирати на екрані платіжного пристрою шляхи отримання квитанції в електронному вигляді, яка є підтвердженням касової операції, смс-повідомлення, електронна пошта користувача та/або інші шляхи дистанційної комунікації, які передбачені технологією налаштування платіжного пристрою та Положенням про організацію роботи щодо здійснення касових операцій/внутрішніми документами;

18.4.1.7. забезпечити розміщення в доступному для огляду користувачів платіжних послуг місці або на моніторі платіжного пристрою інформацію, яка відповідно до законодавства України повинна надаватися споживачу перед і під час надання платіжної послуги, включаючи інформацію, яка ідентифікує банк, платіжну установу, які залучили цього комерційного агента з метою приймання готівки для виконання платіжних операцій та максимальний час виконання платіжної операції у форматі «ДДММРРРР» або число – цифрами «ДД», місяць – словом, рік – цифрами «РРРР».»;

18.4.1.8. забезпечувати оброблення готівки в операційній касі;

18.4.1.9. забезпечувати контроль за платіжністю і справжністю банкнот (монет) під час приймання та оброблення готівки з використанням відповідного обладнання (приладів);

18.4.1.10. визначати платіжність банкнот (монет) відповідно до вимог Правила визначення платіжних ознак та обміну банкнот, розмінних та обігових монет національної валюти України, затвердженими постановою Правління Національного банку України від 03 грудня 2018 року № 134 (зі змінами) (далі - Правила № 134) та з використанням довідкової інформації, що надається Національним банком, банками-емітентами або іншими уповноваженими установами;

18.4.1.11. здійснювати операції лише з тими видами і номіналами банкнот іноземної валюти, які перебувають в обігу в країнах-емітентах або підлягають обміну в порядку, установленому банком-емітентом;

18.4.1.12. виконати платіжну інструкцію ініціатора протягом операційного дня з моменту прийняття ним до виконання платіжної інструкції. У разі зазначення платником у платіжній інструкції дати валютування Банк зобов'язаний забезпечити зарахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок банку отримувача протягом операційного дня в зазначену дату валютування.

18.4.1.13. здійснювати повернення помилково та/або надміру зарахованих податків, зборів та інших доходів до бюджетів за поданням органів, що контролюють справляння надходжень до бюджету.

18.4.2. Банк має право:

18.4.2.1. вилучити від Клієнта надання відомостей та офіційних документів та/або належним чином засвідчених копій, потрібних для здійснення належної перевірки клієнта (в тому числі, для проведення заходів з ідентифікації та верифікації), представника клієнта у випадках та в порядку, визначених законодавством України з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. Банк може використовувати е-паспорт/е-паспорт для виїзду за кордон клієнта/представника клієнта в порядку, визначеному нормативно-правовим актом Національного банку з питань здійснення банками фінансового моніторингу.

18.4.2.2. відмовити у розміщенні на вклад у банку особою, до якої застосовано санкції іноземними державами (крім держав, що здійснили або здійснюють збройну агресію проти України у значенні, наведеному в Законі України «Про оборону України») або міждержавними об'єднаннями, або міжнародними організаціями та/або застосовано санкції відповідно до Закону України «Про санкції».

18.4.2.3. відмовити Клієнту в його обслуговуванні, у разі ненадання Клієнтом необхідних документів чи відомостей або умисного надання неправдивих відомостей щодо себе або у разі неявки Клієнта до Банку з метою надання запитуваних Банком документів/відомостей, в тому числі з метою належної перевірки/уточнення/ додаткового уточнення інформації щодо ідентифікації Клієнта.

18.4.2.4. отримання від клієнта документів щодо готівкових розрахунків з урахуванням ризик-орієнтованого підходу (такими документами можуть бути: закупівельний акт; закупівельна відомість; податковий розрахунок суми доходу, нарахованого (сплаченого) на користь фізичних осіб, і суми утриманого з нього податку, кредитний договір; договір поставки; договір транспортування; договір зберігання)), на підставі яких здійснюються готівкові розрахунки.

18.4.2.5. здійснювати касове обслуговування клієнтів з використанням електронного підпису (далі - ЕП) та/або електронної печатки у порядку, визначеному законодавством України.

18.4.2.6. установлювати ліміт залишків іноземної валюти в касі суб'єктів підприємницької діяльності, яким дозволяється використовувати готівкову іноземну валюту, якщо залишки іноземної валюти залишаються в неробочі часи в касі; органів державної влади, уповноважених здійснювати досудове розслідування, для здійснення заходів, визначених статтею 8 Закону України «Про оперативно-розшукову діяльність», статтею 5 Закону України «Про боротьбу з тероризмом», статтями 271 і 273 «Кримінального процесуального кодексу України».

18.4.2.7. незалежно від особи ініціатора не вести облік платіжних інструкцій ініціаторів у разі

відсутності (недостатності) коштів на рахунках платників, якщо інше не передбачено договором.

18.4.2.8. залучати комерційних агентів відповідно до нормативно-правового акта Національного банку з питань залучення комерційних агентів для надання фінансових платіжних послуг (далі - комерційні агенти).

18.4.3. Клієнт зобов'язаний:

18.4.3.1. Надати Банку інформацію для здійснення контактів із ним.

18.4.3.2. Дотримуватись умов договору цього договору самостійно відстежувати всі зміни, які будуть вноситись до цього Договору та тарифів банку.

18.4.3.3. Сплачувати всі комісійні винагороди та інші збори під час надання Банком платіжних послуг.

18.4.4. Клієнт має право:

18.4.4.1. на безоплатній основі отримати інформацію про умови, що стосуються надання платіжної послуги відповідно до договору, перед укладенням договору про надання платіжних послуг надавач платіжних послуг.

18.4.4.2. відкликати платіжну інструкцію до настання дати валютування у зв'язку з чим подає Банку розпорядження про відкликання платіжної інструкції та свою згоду на виконання платіжної операції.

18.4.4.3. розірвати договір про здійснення касового обслуговування. Розірвання договору за ініціативою Клієнта можливе при відсутності заборгованості клієнта перед Банком, розірвання клієнтом договору не звільняє його від обов'язку погасити в повному обсязі заборгованість в разі її наявності. Зобов'язання клієнта щодо погашення заборгованості перед АТ «РВС БАНК» існують до повного їх виконання Клієнтом.

18.4.4.4. використовувати кваліфікований ЕП або удосконалений ЕП, або простий ЕП – в разі формування електронних касових документів дистанційними каналами, зокрема засобами мобільного додатку Rws online.

Використання вдосконаленого ЕП, удосконаленої електронної печатки та простого ЕП здійснюється на договірних засадах за технологією, визначеною банком, та відповідно до вимог Законів України «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронні довірчі послуги» і нормативно-правових актів Національного банку з питань застосування електронного підпису та електронної печатки в банківській системі України. Кваліфікований ЕП працівника Банку (філії, відділення), якому надано право підпису касових документів та ЕП платника/отримувача є обов'язковими реквізитами електронного касового документа.

18.5. Спосіб комунікації

18.5.1. Клієнти Банку під час здійснення платіжної операції безпосередньо комунікують з касовим працівником Відділення та іншими працівниками відділення. У разі виникнення додаткових запитань, Клієнти можуть звернутися до начальника відділення або працівника, що виконує його обов'язки згідно Наказу.

18.5.2. Інші способи комунікації Банку та Клієнта регламентовані розділом 19 та п.18.7. цього Договору.

18.6 Заходи безпеки під час надання Банком платіжних послуг

18.6.1. Відділення Банку захищені відповідно до вимог нормативно-правових актів НБУ та Банку. Банк обладнано технічними засоби системи тривожної сигналізації аварійним живленням. Аварійне живлення має забезпечити роботу системи тривожної сигналізації протягом не менше ніж 12 годин у черговому режимі в разі відключення основних джерел електропостачання.

Банк використовує для захисту приміщень Банку та будівельних конструкцій технічні засоби системи тривожної сигналізації, що мають сертифікат відповідності.

Для захисту об'єктів Банк використовує технічні засоби СТС, що мають сертифікат відповідності, який за формою та змістом відповідає законам України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» та «Про акредитацію органів з оцінки відповідності».

18.7 Механізм захисту прав споживачів та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг.

18.7.1. Розгляд звернень Клієнтів Банк проводить відповідно до норм чинного законодавства України та внутрішніх нормативних документів Банку.

18.7.2. Клієнт має право надати звернення, що стосуються роботи Банку, особисто або через іншу уповноважену на це особу в усіх місцях надання послуг клієнтам Банку, будь-яким зручним для нього способом.

ВАЖЛИВО: Незалежно від каналу звернення до Банку, Клієнт повинен повідомити у зверненні детальну інформацію про себе, для можливості ідентифікації, предмет/причину звернення до Банку, зазначити, яким чином хоче отримати відповідь.

18.7.3. Звернутись до Банку можна через наступні канали:

- ✓ за номером телефону: 044 590 00 00 (вартість дзвінків – згідно тарифів оператора);
- ✓ шляхом запису на особистий прийом:

Записатись на особистий прийом до Голови Правління Банку або інших керівників Банку можна за номером телефону 044 590 00 00.

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду клієнт повідомляється письмово або усно, за бажанням клієнта.

✓ надіслати письмове звернення: 04071, м. Київ, вул. Введенська, 29/58.

Письмове звернення може бути направлено до Банку через поштового оператора. Лист потрібно адресувати на ім'я Голови Правління Банку, заступника Голови Правління Банку, начальника відділення Банку, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненні питань.

Офіційний лист повинен відповідати вимогам Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон), а саме: у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання клієнта, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Офіційна відповідь буде надана в термін передбачений Законом, якщо Клієнт написав письмове звернення до Банку, яке відповідає вимогам чинного законодавства. Відповідь буде надана на поштову адресу клієнта, або іншим каналом зазначеним у зверненні (по телефону, на електронну адресу, при особистому візиті до установи Банку).

✓ надіслати звернення в електронному вигляді: kreditinfo@rwsbank.com.ua;

Відповідно до ст. 20 Закону України «Про звернення громадян» звернення розглядатимуться Банком та вирішуватимуться у термін не більше одного місяця з дня отримання, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 днів з дня їх отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Голова Правління Банку або їх заступники, яким Головою Правління надано право підписувати відповіді відповідно визначають термін розгляду, але не більше 45 днів. При наявності обґрунтованої письмової вимоги клієнта, термін надання відповіді може бути скорочений.

З питань захисту прав споживачів фінансових послуг Клієнт має право звернутися до Національного банку України одним із доступних способів, передбачених законодавством, а також до суду.

Порядок звернення до Національного банку України наведено за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection> або на електронну скриньку nbu@bank.gov.ua або засобами поштового зв'язку на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9, контактний телефон Гарячої лінії: 0 800 505 240

Клієнт має право на звернення до Національного банку України щодо вирішення порушених у зверненні питань, включаючи випадки, якщо банк не надав відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовольнила клієнта.

З порядком подання звернень до Національного банку можна ознайомитись в розділі «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку за посиланням:

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

Контактна інформація: <https://bank.gov.ua/ua/contacts>

Інформуємо Вас, що посадові особи Банку несуть відповідальність згідно із законодавством України за:

- ✓ відмову в прийнятті та розгляді звернення;
- ✓ порушення терміну розгляду звернення;
- ✓ інші порушення права клієнта на звернення.

З метою дотримання зобов'язання Банку щодо збереження банківської таємниці, інформація про клієнтів Банку може бути надана третій особі виключно в межах та в обсязі, визначених чинним законодавством.

Наголошуємо, що звернення до установи Банку або Національного банку не позбавляє Клієнта права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

18.8 Інформування користувачів під час виконання платіжних операцій з використанням платіжних інструментів.

18.8.1. Обов'язок надавача платіжних послуг щодо повідомлення користувача (у спосіб, визначений договором) про здійснені операції з використанням платіжного інструменту користувача є виконаним у разі:

- інформування надавачем платіжних послуг користувача про кожну здійснену операцію відповідно до контактної інформації, наданої користувачем;
- відмови користувача від отримання повідомлень надавача платіжних послуг про здійснені операції з використанням платіжного інструменту користувача, про що зазначено в договорі.

18.8.2. Надавач платіжних послуг зобов'язаний розглядати заяви (повідомлення) користувача щодо використання платіжного інструменту, помилкових, неналежних, неакцептованих платіжних операцій, ініційованих з використанням такого платіжного інструменту, надавати користувачу можливість одержувати

інформацію про хід розгляду заяви (повідомлення) і повідомляти в письмовій формі про результати розгляду заяви (повідомлення) у строк, встановлений договором, але не більше строку, передбаченого законом для розгляду звернень(скарг) громадян.

18.8.3. Забезпечити розміщення в доступному для огляду користувачів платіжних послуг місці або на моніторі платіжного пристрою інформацію, яка відповідно до законодавства України повинна надаватися споживачу перед і під час надання платіжної послуги, включаючи інформацію, визначену постановою Правління НБУ № 103 (зі змінами).