

## **Договір про касове обслуговування та надання інших платіжних послуг**

### **Преамбула**

**Акціонерне товариство комерційний банк "ПриватБанк" (далі — Банк або Надавач платіжних послуг), Ліцензія Національного банку України №22 від 19.03.1992, в особі Голови Правління Банку Бьоркнерт Карл Мікаель, який діє на підставі Статуту, пропонує необмеженому колу фізичних осіб надання платіжних послуг, зокрема, але не виключно, послуг касового обслуговування.**

**Цей договір є договором приєднання, який укладається в порядку, встановленому статтею 634 Цивільного кодексу України, а саме: публічна його частина встановлена Банком та розміщена в мережі Інтернет на сайті <https://privatbank.ua/> (далі - Договір).**

**Цей Договір може бути укладений лише шляхом приєднання фізичної особи (далі - Клієнт або Користувач) до Договору в цілому - підписання нею касового документа про згоду з умовами цього Договору під час здійснення платіжної операції або вчинення таких конклюдентних дій як: натискання відповідної кнопки про ініціювання операції у інтерфейсах терміналів самообслуговування, банківських автоматах самообслуговування (банкоматах) та інших інтерфейсах Банку за умови надання такої технічної можливості, а для фізичної особи, яка має відкритий рахунок в Банку, - шляхом підписання відповідної Заяви про приєднання.**

**Якщо Клієнт приєднався до Договору шляхом підписання касового документа, датою укладання Договору є дата підписання касового документа Клієнтом, номером Договору є номер касового документа, місцем укладання є місцезнаходження Надавача платіжних послуг.**

**Якщо Клієнт приєднався до Договору шляхом підписання відповідної Заяви про приєднання, номер, дата, місце укладання Договору зазначається у такій Заяві про приєднання.**

### **1.Терміни та поняття.**

1.1. **Система Internet Banking Приват24** (далі - Система "Приват24") - система дистанційного обслуговування Клієнтів (засіб дистанційної комунікації), в т.ч. її мобільна версія.

1.2. **Операційний час** - частина операційного дня Банку, протягом якої приймаються платіжні інструкції та інструкції на відкликання.

1.3. Всі інші терміни, які використовуються у цьому Договорі, вживаються у значенні, встановленому законодавством України.

## **2. Предмет Договору**

2.1. Банк здійснює касове обслуговування Клієнта та надає інші платіжні послуги, передбачені цим Договором, згідно з платіжними інструкціями Клієнта в порядку та на умовах, визначених цим Договором та законодавством України, в тому числі нормативно-правовими актами Національного банку України.

2.2. Сторони узгодили, що підписання Клієнтом касового документа під час здійснення платіжної операції або вчинення таких конклюдентних дій як: натискання відповідної кнопки про ініціювання операції у інтерфейсах терміналів самообслуговування, банківських автоматах самообслуговування (банкоматах) та інших інтерфейсах Банку за умови надання такої технічної можливості, є наданням згоди Клієнта на виконання платіжної операції і така згода містить точну суму платіжної операції, що дорівнює сумі, визначеній у платіжній інструкції (касовому документі).

## **3. Права та обов'язки Сторін:**

### **3.1. Обов'язки Банку:**

3.1.1. Після ініціювання Клієнтом платіжної інструкції Банк надає Клієнту інформацію про:

- дату і час отримання платіжної інструкції,

- дату і час прийняття до виконання платіжної інструкції шляхом включення відповідної інформації в касовий документ.

3.1.2. В разі відмови у прийнятті платіжної інструкції до виконання в касі касир інформує про це Клієнта в усній формі. В разі здійснення операції у віддалених каналах обслуговування Банк інформує Клієнта про відмову шляхом інформаційного повідомлення у відповідному інтерфейсі.

3.1.3. Після виконання платіжної операції Банк надає **Клієнту-платнику** інформацію про:

- відомості, які дають змогу платнику ідентифікувати виконану платіжну операцію та інформацію про отримувача (за наявності технічної можливості);
- суму платіжної операції у валюті рахунку платника та у валюті платіжної операції;
- суму всіх комісійних винагород та зборів, що утримані з платника за виконання платіжної операції (за наявності технічної можливості розмір кожної комісійної винагороди зазначається окремо);

- курс перерахунку іноземної валюти (якщо платнику надавалися послуги з виконання операцій з обміну іноземної валюти);

- дату і час прийняття до виконання платіжної інструкції, дату валютування шляхом включення відповідної інформації в касовий документ.

3.1.4. Банк зобов'язується надавати Клієнту, який має відкритий рахунок в Банку, інформацію про кожну виконану платіжну операцію за його рахунком, в Системі "Приват24" в будь-який час цілодобово без стягнення плати.

3.1.5. Після виконання платіжної операції Банк надає **Клієнту-отримувачу** інформацію про:

- відомості, які дають змогу отримувачу ідентифікувати виконану платіжну операцію, інформацію про платника та інші відомості, що супроводжують платіжну інструкцію;
- суму платіжної операції у валюті рахунку отримувача та у валюті платіжної операції;
- суму всіх комісійних винагород та зборів, що утримані з отримувача за виконання платіжної операції (за наявності технічної можливості розмір кожної комісійної винагороди зазначається окремо);

- курс перерахунку іноземної валюти (якщо платнику надавалися послуги з виконання операцій з обміну іноземної валюти);

- дату і час зарахування коштів на рахунок отримувача, дату валютування у Системі "Приват24" .

3.1.6. В разі повернення надавачем платіжних послуг отримувача за платіжною операцією коштів Банк зобов'язується повідомити про це Клієнта в Системі "Приват24".

3.1.7. Операційний час Банку:

- відділення Банку: операційний час становить на 30 хвилин менше, ніж робочий день відділення;

- дистанційні канали обслуговування Банку (засоби дистанційної комунікації для ініціювання платіжних операцій: Система «Приват24», Call-центр Банку, автоматичні касові машини (далі - АТМ), в т.ч. програмно-технічні комплекси самообслуговування (далі - ПТКС)): цілодобово.

3.1.8. Банк зобов'язується виконати платіжні операції протягом строку, встановленого законодавством.

## 3.2. Обов'язки Клієнта

3.2.1. Обов'язки Клієнта при здійсненні касових операцій у відділеннях Банку:

- рахувати гроші, не відходячи від каси;
- перевіряти реквізити, вказані в касових документах, не відходячи від каси;
- утримуватися від будь-яких дій, які можуть заважати роботі відділення та клієнтам Банку, які знаходяться у відділенні (не лягати, не кричати, не розмовляти по телефону при обслуговуванні в касі тощо).

## 3.3. Права Банку:

3.3.1. Банк має право в передбаченому чинним законодавством порядку: - витребувати документи та/або відомості/інформацію, необхідні для виконання вимог законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії, вимоги FATCA, питання валютного законодавства та іншу інформацію чи документи відповідно до вимог законодавства України, умов Договору та внутрішніх документів Банку;

- відхилити переказ коштів в разі відсутності даних про платника (ініціатора переказу) та/або отримувач та/або недостатності/некоректності інформації, якою повинна супроводжуватися фінансова операція з переказу коштів у випадках, передбачених статтею 14 Закону України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення";
- зупинити здійснення підозрілої фінансової (фінансових) операції (операцій), відмовитися від проведення підозрілої фінансової операції, а також застосувати інші застережні заходи.

## 3.4. Права Клієнта:

3.4.1. Клієнт має право оформити платіжну інструкцію в електронній або паперовій формі залежно від каналу її надання в Банк. Платіжна інструкція повинна містити обов'язкові реквізити, визначені законодавством.

3.4.2. Згода на виконання платіжної операції може бути відкликана Клієнтом у будь який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності платіжної інструкції відповідно до Закону України «Про платіжні послуги» шляхом звернення до відділення Банку, де була ініційована платіжна операція.

По касовим операціям відкликання платіжної інструкції, отримувачем за якою є юридична особа, може бути ініційовано Клієнтом-платником у відділенні Банку, у

якому вона була надана, протягом 30 хвилин з моменту її ініціювання. Повернення коштів Клієнта-платника здійснюється у відділенні Банку виключно шляхом видачі готівки.

3.4.3. Клієнт має право звертатися до Банку шляхом:

- повідомлення, запитів та кореспонденції, які повинні бути в письмовій формі, або можуть передаватися електронною поштою, за умови, що оригінали юридично важливої кореспонденції і документації повинні передаватися визнаною в Україні кур'єрською службою або вручатися особисто. Будь-яке таке повідомлення повинно бути адресовано Банку на його адресу, що вказана нижче, або за іншою адресою, яка може бути повідомлена в письмовій формі Банком Клієнту як адреса Банку.

Для доказу вручення повідомлення або документа буде достатнім довести, що доставка була здійснена особисто або що конверт, що містить повідомлення або документ, мав вірно вказану адресу і був відправлений (відповідно до вимог даного пункту, і всі поштові витрати були повністю оплачені), або що повідомлення електронною поштою було відправлено на адресу електронної пошти Банку, як зазначено нижче.

Адреса Банку для листування: вул. Набережна Перемоги, 30, м Дніпро, 49094, Україна

Електронна пошта: [help@pb.ua](mailto:help@pb.ua)

На письмові звернення, відправлені на будь-яку іншу адресу, крім зазначеної у цьому пункті, Банк не зобов'язаний надавати відповіді Клієнтам.

#### **4. Ідентифікація в касах Банку**

4.1. Банк здійснює ідентифікацію і верифікацію клієнтів (представників клієнтів), вивчення клієнтів, визначення ризиків клієнтів та здійснення їх оцінки, оцінка репутації клієнтів, які здійснюють касові операції без відкриття рахунку, відповідно до законодавства України про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

4.2. Верифікація Клієнта здійснюється по Електронному платіжному засобу Клієнта, емітованому Банком, або за Фінансовим номером телефону.

4.3. Ідентифікація по Електронному платіжному засобу/Фінансовому номеру телефону може бути проведена тільки відносно Клієнта, який звернувся в касу для здійснення операції.

4.4. Банк має право не проводити ідентифікацію по кожній операції, якщо Клієнт раніше був ідентифікований та верифікований

4.5. У разі отримання Клієнтом готівкових коштів за дорученням Банк здійснює перевірку правильності оформлення доручення, повноваження представника, здійснюється його ідентифікація та верифікація.

## **5. Приймання та видача готівки в касі Банку**

5.1. Всі операції в касі Банку проводяться тільки в присутності Клієнта.

5.2. При видачі готівки або прийманні її для зарахування на відповідний рахунок Банк надає Клієнту відповідний касовий документ у паперовій формі.

Банк після завершення приймання готівки зобов'язаний надати Клієнту касовий документ: другий примірник прибуткового касового ордера або інший документ, що є підтвердженням про внесення готівки у відповідній платіжній системі, у паперовій формі відповідно до законодавства України, з урахуванням умов п.10 цього Договору.

Банк після завершення видачі готівки Клієнту зобов'язаний надати йому один примірник видаткового касового документа (платіжну інструкцію на видачу готівки, видатковий касовий ордер) у паперовій формі, з урахуванням умов п.10 цього Договору.

5.3. Зі своїх рахунків Клієнт (фізична-особа) може зняти готівку, якщо інші обмеження не встановлено вимогами НБУ або інших нормативних актів України, у розмірі: - до 200 тис. грн та еквівалент цієї суми у іноземній валюті за наявності коштів в касі;

- більше 200 тис. грн за наявності схваленого попереднього замовлення.

5.4. Пам'ятні та ювілейні монети національної валюти в касі Банку на оплату касових операцій приймаються без обмежень по вартості номінала.

## **6. Послуга "Без монет"**

6.1. Клієнт має право скористатися послугою Банку "Без монет", яка полягає у можливості при здійсненні платежу готівкою решту від операції у розмірі до 20 грн зарахувати Клієнтові:

- на поточний рахунок Клієнта, відкритий в Банку;

- на рахунок послуги накопичення «Скарбничка»;

- на поповнення мобільного телефону;

- перерахувати на благодійність.

6.2. Якщо готівкова решта після проведення платежу складається з монет, які виведені з обігу (1, 2, 5, 25 копійок), касир зараховує таку решту за вибором Клієнта на поточний рахунок Клієнта, відкритий в Банку, або на рахунок послуги накопичення «Скарбничка» або на поповнення мобільного телефону або на благодійність.

## **7. Послуги перевірка достовірності банкнот, перерахунок готівки, розміну банкнот**

### **7.1. Послуга перевірка достовірності банкнот і перерахунок готівки**

7.1.1. Послуга надається тільки ідентифікованим Клієнтам. При здійсненні операції Клієнт оплачує комісійну винагороду Банку і отримує касовий документ про здійснену оплату.

7.1.2. Послуга надається в:

-у VIP- центрах Банку;

-у відділеннях з касовим устаткуванням: детектор валют, міні-сортувальник банкнот;

-у спеціалізованих відділеннях Банку, обладнаних монеторахувальними машинками, детекторами валют, міні-сортувальниками банкнот.

7.1.3. В касі Банку Клієнт має право:

- перевірити справжність банкнот,

- перерахувати банкноти,

- розмінити великі банкноти на ДРІБНІ (в гривні і в іноземній валюті, якщо у касі є в наявності банкноти потрібного номіналу).

7.1.4. Для операцій в ТСО Клієнт має право розмінити не більше 5 банкнот (можна обмінити дрібні банкноти на великі і навпаки).

### **7.2. Послуга розміну банкнот**

7.1.2. Послуга надається за наявності необхідної суми і номіналу банкнот в касі відділення.

7.1.3. Послуга надається тільки ідентифікованим Клієнтам. При здійсненні операції Клієнт сплачує комісійну винагороду Банку і отримує касовий документ про здійснену оплату.

При проведенні перевірки і перерахунку банкнот усієї суми і розміну частини від загальної суми, це розцінюється як 2 різні операції, які тарифікуються окремо.

Послуга надається в:

- у VIP- центрах Банку;

- у відділеннях з касовим устаткуванням: детектор валют, міні-сортувальник банкнот;

- у спеціалізованих відділеннях, обладнаних монеторахувальними машинками, детекторами валют, міні-сортувальниками купюр.

8. Обмін та виведення з обігу банкнот/монет національної валюти, послуга з приймання на інкасо банкнот іноземної валюти, передача до банку-кореспонденту та отримання відшкодування

8.1. Обмін та виведення з обігу банкнот/монет національної валюти

8.1.1. В касах Банку приймаються для обміну не придатні до обігу справжні банкноти (без ознак підроблення) тільки в спеціально обладнаних відділеннях: - зношені банкноти; - банкноти з ознаками значного зношення або пошкодження, які зберегли цілу частину площею не менше, ніж 55 % своєї початкової площі; - розірвані (розрізані) на дві частини, на яких збереглись обидва однакові номери та серія, і загальна площа цих частин є не меншою ніж 55 % початкової площі банкноти; - банкноти з дефектами виробника; - виведені з обігу.

8.1.2. Банк не приймає: - банкноти, пошкоджені вогнем, водою, різними рідинами або хімікатами тощо, площа яких під час приймання та оброблення може стати меншою, ніж 55 % початкової площі банкноти, склеєні та які спеклися; - банкноти, забруднені хімічними та радіоактивними речовинами, будь-якими токсичними органічними субстанціями, що впливають або за певних умов можуть негативно впливати на здоров'я людини.

8.1.3. Банк не приймає для оплати операцій банкноти із ознаками підроблення (наклеювання, малювання, друкування, обрізання, зміна зображення тощо), сильного зношення (потертості, втрата фарби на зображеннях, значні забруднення, пофарбовані тощо), вибілення банкнот тощо. Клієнти зобов'язані для обміну таких банкнот звертатися безпосередньо до уповноважених підрозділів Національного банку. В разі звернення Клієнта із такими банкнотами касир зобов'язаний їх



вилучати та в установленому порядку передати для проведення дослідження в НБУ та для відповідних розслідувань до правоохоронних органів.

8.1.4. Приймання банкнот та монет української гривні, які виводяться з обігу, здійснюється в будь-якій касі Банку на суму: - розмінної монети національної валюти до 200 гривень; - розмінних банкнот національної валюти до 1 000 гривень. На суми від 200 гривень монетами та від 1000 гривень банкнотами — лише в спеціально обладнаних відділеннях Банку, але з урахуванням фізичного об'єму касового сховища (не більше 5 кг). Плата за проведення такого обміну не стягується.

8.1.5. Клієнт має право здійснювати обмін банкнот та/або монет, які вилучаються з обігу, на банкноти та/або монети гривні, що перебувають в обігу, з подальшим проведенням за бажанням Клієнта прибуткових операцій з юридичними та фізичними особами для зарахування на рахунки, вклади, акредитиви, для переказів, валютообміну.

8.1.6. Банк надає послугу обміну монет виключно ідентифікованим Клієнтам.

8.1.7. Платіжні монети, які в обігу (10,50 коп та 1,2,5,10 грн нового зразка) - у касах Банку приймаються тільки для здійснення операцій та не належать до обміну на банкноти.

8.2. Послуга з приймання на інкасо банкнот іноземної валюти, передача до банку-кореспонденту та отримання відшкодування

8.2.1. Банк надає послугу з приймання на інкасо банкнот іноземної валюти для подальшої передачі банкнот банку-кореспонденту з метою отримання відшкодування та зарахування Клієнту (далі-Послуга) за відповідну комісійну винагороду, встановлену діючими Тарифами до цього Договору.

8.2.2. Банк приймає на інкасо:

1) банкноти іноземної валюти, які набули під час обігу одну або кілька ознак значного зношення/пошкодження:

-розірвані (розрізані) на частини;

-із пошкодженими елементами дизайну та захисту (видалені цифрові чи текстові позначення номіналу, зображення портрета, оптично-змінні елементи захисту, захисні стрічки);

-зі зміненням первісним кольором паперу та/або зображень;

-із локальними забрудненнями (плямами), включаючи видимі в ультрафіолетових променях, загальна площа яких перевищує половину площі банкноти;

-із загальними забрудненнями, включаючи ті, що спричиняють люмінесценцію паперу в ультрафіолетових променях;

-обпалені, пропалені, трухлі (пошкоджені внаслідок тривалої дії вологи, різних рідин, хімікатів або з ознаками гниття);

-мають явні друкарські недоліки;

2) банкноти, які вилучені іноземною державою з обігу після дати, оголошеної банком-емітентом відповідної валюти (за наявності згоди банку-кореспондента відповідної держави на обмін цих банкнот).

8.2.3. Банк приймає на інкасо банкноти іноземної валюти, а саме валюту: долар США (USD), євро (EUR). Комісійна винагорода за Послугу сплачується у готівковій/безготівковій формі одразу при наданні.

8.2.4. Послуга надається тільки ідентифікованим Клієнтам на підставі відповідної Заяви та за наявності діючого поточного рахунку, відкритого у відповідній іноземній валюті.

8.2.5. У разі виявлення сумнівних банкнот іноземної валюти під час надання Послуги, Банк передає такі банкноти на дослідження до Національного банку України в порядку та строки, передбачені чинним законодавством України.

За результатами дослідження Національного банку України:

- справжні банкноти іноземної валюти повертаються в Банк та направляються на інкасо; та/або
- підроблені банкноти іноземної валюти вилучаються Національним банком України, що підтверджується актом Національного банку України про дослідження банкнот. Про результати дослідження та вилучення банкнот Банк інформує Клієнта в Системі «Приват24». Клієнт має право звернутися до відділення Банку для ознайомлення з актом про дослідження сумнівних банкнот. В такому випадку комісійна винагорода за Послугу не повертається.

8.2.6. Клієнту надається Послуга строкового інкасо на умовах приймання банкнот іноземної валюти та передачі банку-кореспонденту для відшкодування. Рішення щодо відшкодування та строк виконання такого відшкодування приймаються та визначаються банком-кореспондентом. Строк відшкодування становить від 7 робочих днів до 3 років. У разі відмови банка-кореспондента від відшкодування банкнот, Банк не повертає комісійну винагороду за надану послугу.

8.2.7. Відшкодування за прийняті на інкасо банкноти іноземної валюти зараховується Клієнту на поточний рахунок, відкритий у відповідній іноземній валюті.

8.2.8. Після надання Послуги, Банк надає Клієнту квитанцію про прийняття на інкасо банкнот іноземних держав та інші касові документи щодо проведеної операції.

## **9. Послуга «Замовлення готівки»**

9.1. Клієнт, який має відкритий поточний рахунок в Банку, за умови наявності коштів на рахунку має право заздалегідь замовити необхідну суму готівки в гривні та/ або іноземній валюті з можливістю отримати її в зазначеному Клієнтом відділенні Банку.

9.2. Сума замовлення повинна бути не менше 20 000 грн / 300 доларів США / євро. Сума замовлення має бути кратною ста гривням / доларів США / євро.

9.3. В одній заяві можна оформити замовлення в різних валютах і строком від 1 до 10 днів до отримання.

9.4. Для замовлення послуги Клієнт зобов'язаний звернутися до Банку у одному із таких каналів:

- у відділення Банку;

- за номером телефону 3700 (за цим каналом замовлення послуги здійснюється для Клієнтів, які не зареєстровані у Системі "Приват24");

- за допомогою служби підтримки чат-online;

- у Системі "Приват24".

9.5. При оформленні заявки до 13:00 поточного дня замовлення буде здійснено на наступний робочий день, після 13.00 поточного дня - на другий робочий день.

9.6. Банк шляхом направлення смс-повідомлення на Фінансовий номер телефону Клієнта інформує його про дату, суму та адресу відділення Банку, де необхідно забрати замовлену суму. Замовлені кошти будуть доступні до кінця робочого дня у відділенні в зазначену дату.

## **10. Здійснення валютно-обмінних операцій в касі, в тому числі в Програмно технічних комплексах самообслуговування («ПТКС»)**

### **10.1. Умови здійснення валютно-обмінних операцій в касі**

10.1.1. Послуга не надається ідентифікованим Клієнтам:

- зареєстрованим в АР Крим або в зоні проведення Операції об'єднаних сил (ООС) (за наявності документального підтвердження проживання на материковій або не окупованій частині України надання послуг за продуктом можливо).

- які містяться у списку обмежень на банківське обслуговування, у переліку осіб, пов'язаних із провадженням терористичної діяльності або щодо яких застосовано міжнародні санкції.

- віком до 18 років.

10.1.2. Неповнолітні особи (до вісімнадцяти років) не мають права здійснювати валютно-обмінні операції в касі банку самостійно.

10.1.3. По валютно-обмінним операціям можливе здійснення операції сторно на підставі усної заяви за умови наявності у Клієнта касового документа про здійснення валютно-обмінної операції в цій касі та за умови, що не минуло 15 хвилин з моменту здійснення операції.

10.1.4. В касах Банку для здійснення операцій купівлі іноземної валюти у Клієнтів монети іноземної валюти не приймаються.

Якщо в результаті конвертації або іншої касової операції для видачі Клієнту залишається сума в іноземній валюті менша, ніж номінальна вартість мінімальної купюри, то цей залишок купується Банком (або Клієнту продається валюта до отримання мінімальної купюри) за гривню за комерційним курсом купівлі (продажу) іноземної валюти, встановленим розпорядженням по Банку.

## **10.2. Здійснення валютно-обмінних операцій в ПТКС**

10.2.1. Банк здійснює операції з купівлі у Клієнтів іноземної валюти за гривню в ПТКС.

10.2.2. При здійсненні валютно-обмінної операції в ПТКС, Банк приймає до обміну тільки ті банкноти іноземної валюти, які пройшли перевірку достовірності і наявність ознак платіжності в ПТКС.

10.2.3. Купівля/продаж іноземної валюти здійснюється на підставі поданої Заяви Клієнта на купівлю/продаж іноземної валюти (далі-Заява). Заява подається в електронній формі шляхом заповнення Клієнтом відповідних даних в інтерфейсі ПТКС для операції купівлі/продажу іноземної валюти у тому числі курсу валют та натисканням відповідної кнопки для підтвердження операції. Клієнт здійснює підтвердження операції Простим електронним підписом.

10.2.4. Зарахування на поточний рахунок Клієнта грошових коштів в гривні по угоді купівлі іноземної валюти в ПТКС здійснюється впродовж 36 годин по курсу для безготівкових операцій на день здійснення валютно-обмінної операції.

10.2.5. Банк має право встановлювати винагороду за зарахування коштів на поточний рахунок Клієнта згідно Тарифів встановлених для відповідного поточного рахунку з емісією Платіжної картки.

10.2.6. Неповнолітні особи (до вісімнадцяти років) не мають права здійснювати валютно-обмінні операції в ПТКС.

10.2.7. Операція сторно за раніше проведеною через ПТКС валютно-обмінною операцією, не здійснюється.

10.2.8. Сторони погодили, що у разі технічного збою в ПТКС при проведенні валютно-обмінної операції, повернення коштів Клієнту у сумі збівної платіжної операції здійснюється шляхом зарахування на платіжну картку Клієнта у валюті /на платіжну карту Клієнта у гривні з попередньою конвертацією за курсом валют в залежності від типу операції (готівкової/безготівкової) на дату повернення коштів.

## 11. Касові документи

11.1. Касир роздруковує касовий документ Клієнта за його бажанням. Два примірника касового документу підписуються Клієнтом та касиром.

У разі відмови Клієнта від паперового касового документу операція проводиться з електронним касовим документом, на який накладається цифровий власноручний підпис Клієнта на планшеті і Кваліфікований електронний підпис касира.

11.2. Клієнт зобов'язаний перевіряти реквізити в касовому документі, не відходячи від каси.

11.3. Банк має право не друкувати касовий документ за такими операціями: -видача коштів з картки/з поточного рахунку фізичної особи,

-отримання переказу,

-видача коштів з депозиту,

-видача коштів за чеком,

-видача коштів з валютного рахунку юридичної особи,

-поповнення рахунків,

-проведення платежів.

11.4. Клієнт має право роздрукувати дублікат касового документа до 30 днів після здійснення операції.

11.5. Для отримання дубліката касового документа Клієнт зобов'язаний звернутися до відділення, де здійснено відповідну операцію.

Дублікат касового документа по платежам, здійсненим з Електронного платіжного засобу Клієнта (Платіжної картки), Клієнт має право роздрукувати в Системі "Приват24".

11.6. Банк надає дублікат касового документа по платежу, здійсненому неідентифікованим Клієнтом, за умови, якщо Клієнт, який звернувся за дублікатом, надав наступну інформацію:

- дата платежу;

- сума платежу;

- реквізити отримувача;
- призначення платежу (якщо вказано).

11.7. Усі касові документи друкуються на термопапері. Для збереження інформації на касових документах необхідно уникати їх зберігання при температурі понад 40 градусів, у вологому середовищі тривалий час, контакту з пластифікаторами (що містять полівінілхлорид), з жиром, спиртом, хімікатами, сонячним промінням тощо.

## **12. Режим касового обслуговування у відділеннях Банку**

12.1. Інформація про графік роботи відділення та каси вказана на стенді режиму роботи відділення, розміщеному при вході у відділення, а також на офіційному сайті Банку у мережі Інтернет за адресою <https://privatbank.ua/map>. Графік роботи відділення та каси може відрізнятись від часу, зазначеного на стенді та на сайті, в залежності від обставин форс-мажору, в тому числі, але не виключно, епідеміологічної ситуації та інших обставин.

У режимі роботи касового вузла передбачені технічні перерви на інкасацію.

12.2. Касове обслуговування Клієнтів у відділенні проводиться поточним операційним днем.

12.3. Банк забезпечує обробку платежів не пізніше наступного операційного дня.

## **13. Вартість послуг**

13.1. За надання послуг за цим Договором Клієнт зобов'язується сплатити Банку винагороду у розмірі, встановленому Тарифами Банку.

## **14. Відповідальність Сторін**

14.1. У разі порушення Банком встановлених законодавством строків виконання доручення Клієнта на переказ Банк зобов'язаний сплатити Клієнту пеню у розмірі 0,1 відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення, але не більше подвійної облікової ставки НБУ, що діяла в період, за який сплачується пеня.

## **15. Форс-мажор**

15.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за даним Договором, якщо це невиконання стало наслідком обставин непереборної сили, що виникли після укладення Договору в результаті дії

таких надзвичайних та невідворотних обставин (повінь, пожежа, землетрус, і інші стихійні лиха, а також війна, військові дії, акти або дії державних органів та інші обставини непереборної сили відповідно до законодавства України), які Сторона не могла ні передбачити, ні запобігти (форс-мажорні обставини). Звільнення від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за даним Договором для можливості обґрунтованого вирішення спірних питань мирним шляхом можливе виключно у випадку доведення Стороною, яка посилається на дію форс-мажорних обставин, що такі обставини об'єктивно унеможливили виконання зобов'язань за умовами цього Договору.

15.2. Сторона, що зазнала дії обставин, зазначених у пункті 15.1. цього Договору, і внаслідок цього не має можливості виконати зобов'язання за цим Договором, повинна негайно, не пізніше 3 (трьох) робочих днів з моменту їх настання, у письмовій формі повідомити іншу Сторону. Повідомлення повинно містити дані про настання обставин, їх характер, а також про передбачуваний термін дії і припинення вищевказаних обставин.

15.3. Несвоєчасне повідомлення про обставини непереборної сили, яке виникло з вини Сторони, яка про це повідомила, позбавляє цю Сторону права на них посилатися. При цьому Банк звільняється від обов'язку повідомлення про такі обставини неідентифікованих Клієнтів.

## **16. Персональні дані**

16.1. Банк здійснює обробку персональних даних Клієнта відповідно до Закону України "Про захист персональних даних".

З моменту укладення цього Договору персональні дані будуть включені до баз персональних даних, володільцем яких є АТ КБ "ПриватБанк". Строк обробки персональних даних відповідає строку дії цього Договору, якщо у Банку відсутні інші правові підстави для продовження такої обробки. Місцезнаходженням таких персональних даних є місцезнаходження АТ КБ "ПриватБанк".

Мета та підстава для обробки персональних даних є:

- здійснення заходів для укладення правочину та виконання положень правочину;
- виконання обов'язків, покладених на АТ КБ "ПриватБанк" чинним законодавством України.

16.2. Підписанням цього Договору Клієнт також підтверджує, що повідомлений Банком про свої права, що передбачені статтею 8 Закону України "Про захист персональних даних".

Клієнт повідомлений Банком, що останній може із дотриманням вимог чинного законодавства України доручити обробку персональних даних представників Клієнта, їх афілійованих та асоційованих осіб, підрядникам (розпорядникам

Персональних даних), яких Банк може залучити на власний розсуд для надання Банку послуг, для цілей консультацій, аудиту, страхування, аналітики тощо. Розповсюдження персональних даних щодо Клієнта третім особам буде здійснюватися виключно у випадках і порядку, коли таке розповсюдження відповідає вимогам законодавства України.

16.3. Додаткова інформація про обробку персональних даних, знаходиться у Повідомленні про порядок і процедуру захисту персональних даних, яке доступно на головній сторінці сайту АТ КБ "ПриватБанк".

## **17. Строк дії Договору**

17.1. Цей Договір набуває чинності з моменту приєднання Клієнта до Договору та діє до повного виконання Сторонами зобов'язань за Договором.

## **18. Порядок внесення змін в Договір**

18.1. Якщо Клієнт приєднався до Договору шляхом підписання касового документа, Договір повністю виконується Сторонами у момент виконання платіжної операції, а тому для Сторін діють умови Договору, в т.ч. тарифи, чинні на дату її виконання.

18.2. Якщо Клієнт приєднався до Договору шляхом підписання Клієнтом відповідної Заяви про приєднання, протягом строку дії Договору його умови, в т.ч. тарифи, комісійні винагороди та інші збори за цим Договором можуть бути змінені в порядку, визначеному Договором та чинним законодавством України.

18.2.1. Підписанням відповідної Заяви про приєднання Клієнт надає свою письмову згоду на зміну (у тому числі збільшення) платежів за Договором.

18.2.2. Банк надає Клієнту пропозиції щодо зміни істотних умов Договору (у тому числі зміни тарифів, комісійної винагороди, інші збори за фінансові послуги) у спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення повідомлення Клієнту, а саме: шляхом направлення повідомлень електронною поштою, у Системі «Приват24», повідомлення у месенджерах не пізніше 30 календарних днів до дати такої зміни.

Зміни до Договору починають діяти з дати, зазначеної в повідомленні Банку, якщо інше не визначено чинним законодавством України.

18.2.3. У разі незгоди Клієнта зі змінами істотних умов Договору Клієнт має право розірвати Договір без будь-якої плати за його розірвання шляхом подання письмової заяви про закриття рахунку поданої у відділенні Банку або на підставі заяви Клієнта про закриття рахунку, поданої у електронній формі у дистанційному каналі Банку у Системі «Приват24» до дати застосування Банком змін, яка зазначена у повідомленні Банку. При цьому до подання такої заяви про закриття рахунку Клієнт зобов'язується здійснити повне погашення грошових зобов'язань за цим Договором.



Зміни до Договору вважаються погодженими Клієнтом, якщо до дати, з якої вони застосовуватимуться, Клієнт не повідомить Банк про розірвання Договору у спосіб, визначений п. 18.2.3. цієї Заяви.

## 19. Інші умови

19.1. Претензії щодо банкнот іноземної валюти, нумізматичної продукції, інвестиційних монет та банківських металів приймаються виключно під час обслуговування Клієнта. Якщо Клієнт відійшов від касового вікна, будь-які претензії щодо банкнот іноземної валюти, нумізматичної продукції, інвестиційних монет та банківських металів Банк не приймає.

19.2. Клієнт своїм приєднанням до Договору підтверджує що:

- до укладення Договору йому була надана уся необхідна, актуальна та достовірна інформація, що передбачена частинами 1, 2 ,5 статті 7 Закону України “Про фінансові послуги та фінансові компанії” та статтею 30 Закону України «Про платіжні послуги» та він був належним чином повідомлений про усі обставини, які стосуються надання фінансової послуги;

- Банк забезпечив правильне розуміння суті фінансової послуги та не нав'язував її придбання.

19.3. Якщо Клієнт приєднався до Договору шляхом підписання касового документа, підписаний примірник касового документа (платіжна інструкція) надається:

-у разі підписання в паперовій формі - одразу після здійснення платіжної операції;

-у разі підписання в електронній формі - друкується за бажанням Клієнта у відділенні Банку/ ТСО в залежності від каналу проведення платіжної операції. Також Клієнт має можливість в будь який час в ТСО шляхом авторизації по номеру телефона роздрукувати примірник касового документа (платіжна інструкція).

## Тарифи

Назва послуги	Тариф
Переказ коштів на поповнення мобільного через IVR, SMS-банкінг	від 5,00 - 3,00 грн.
Переказ коштів на поповнення мобільного через АТМ/ТСО	від 0,01 до 100,00 - 3,00 грн.; від 100,01 - 5,00 грн.

<p><b>Переказ коштів на поповнення мобільного через Приват24</b></p>	<p>від 0,01 до 100,00 - 2,00 грн.; від 100,01 - 4,00 грн.</p>
<p><b>Приймання платежів на рахунки юридичних осіб та ФОП через ТСО/ АТМ</b></p>	<p>є договір з отримувачем - 1% (min 5 грн., max 500 грн.)</p> <p>немає договору з отримувачем/ укладений договір з отримувачем без додаткових умов - 1% (min 10 грн., max 1000 грн.)</p>

<p><b>Приймання платежів на рахунки юридичних осіб та ФОП через касу</b></p>	<p>є договір з отримувачем - 1% (мінімум 15,00 грн., максимум 500,00 грн.)</p> <p>немає договору з отримувачем/ укладений договір з отримувачем без додаткових умов - 1% (мінімум 25,00 грн., максимум 1000,00 грн.),</p> <p>окрім одержувачів пенсійних виплат у ПриватБанку - 1% (мінімум 15,00 грн., максимум 500,00 грн.)</p>
<p><b>Приймання платежів на рахунки юридичних осіб та ФОП через Систему «Приват 24», в т.ч. її мобільна версія</b></p>	<p>є договір з отримувачем - 1 грн</p> <p>немає договору з отримувачем/ укладений договір з отримувачем без додаткових умов - 3 грн</p>
<p><b>Приймання платежів на рахунки бюджетних організацій через Систему «Приват 24», в т.ч. її мобільна версія</b></p>	<p>1% (min 3 грн., max 200 грн.)</p>

Переказ коштів неідентифікованого клієнта через касу	1% (мін 15 грн, max 200 грн)
Переказ коштів на поточний (картковий) рахунок фізичної особи, відкритий в іншому банку через Приват24	0,5% (мін 5 грн., max 100 грн.)
Переказ коштів на поточний (картковий) рахунок фізичної особи, відкритий в іншому банку через АТМ/ТСО	2% (мін 5 грн)
Комісія за поповнення картки ПриватБанку у касі	- власником картки (з наявністю та без картки) — 0,2% (мін 5 грн) - 3-ю особою - 0,5% (мін 5 грн)
Комісія за зняття готівки з картки	з наявністю картки - "не тарифікується";

ПриватБанку у касі	з Digital картки (без присутності) - "не тарифікується"; Без картки - 0,2% (мін 5 грн)
Видача готівки з карток інших банків у касі	3%
Комісія за поповнення картки ПриватБанку через термінал самообслуговування	Поповнення картки (зокрема й зарахування решти від 50 грн) з картою – не тарифікується; без картки – 0,5% від суми (мінімум 5 грн)*. Digital картки: власник картки – не тарифікується.  * Для власників карток ПриватБанку діє акційний тариф – 0,2% від суми (мінімум 2 грн).

<p>Перевірка справжності банкнот (монет)</p>	<p>0,5 грн. за банкноту (мін 100 грн.)</p> <p>Примітка: Послуга надається у відділеннях, де розташовано касове обладнання: детектор валют, міні-сортувальник банкнот</p>
<p>Перерахунок банкнот</p>	<p>не тарифікується</p> <p>Примітка: Послуга надається у відділеннях, де розташовано касове обладнання: детектор валют, міні-сортувальник банкнот</p>
<p>Перерахунок монет Клієнт здає монети чи міняє на банкноти</p>	<p>не тарифікується</p> <p>Обмін монет, що виведені з обігу здійснюється в будь-якій касі Банку на суму:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- розмінної монети національної валюти до 200 гривень;</li> <li>- розмінних банкнот національної валюти до 1 000 гривень.</li> </ul> <p>Обмін монет, що виведені з обігу здійснюється на будь-яку суму — лише в спеціально обладнаних відділеннях Банку, але з урахуванням фізичного об'єму касового сховища (не більше 5 кг).</p> <p>Монети, що знаходяться в обігу (10,50 коп та 1,2,5,10 грн нового зразка), не належать до обміну.</p>

	<p>Такі монети приймаються тільки для здійснення операцій:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на суму до 200 гривень в будь-якій касі Банку;</li> <li>- на будь-яку суму — лише в спеціально обладнаних відділеннях Банку, але з урахуванням фізичного об'єму касового сховища (не більше 5 кг).</li> </ul> <p>По іноземній валюті послуга не надається.</p>
--	--

<p>Клієнт здає банкноти дрібного номіналу, касир видає банкноти великого номіналу</p>	<p>не тарифікується</p> <p>Примітка: У всіх відділеннях банку: Банкноти дрібного номіналу приймаються тільки для поповнення рахунків, проведення платежів та переказів. Обміну немає. У спеціалізованих відділеннях: Без обмежень (національна та іноземна валюта)</p>
<p>Клієнт здає банкноти великого номіналу, касир видає банкноти дрібного номіналу</p>	<p>не тарифікується</p> <p>Примітка: Без обмежень (іноземна валюта при наявності)</p>
<p>Клієнт міняє зношені (значно зношені) банкноти на придатні до обігу</p>	<p>не тарифікується</p> <p>Примітка: У всіх відділеннях банку: Національна валюта приймається</p>

	<p>тільки для поповнення рахунків клієнта. По іноземній валюті послуга не надається. У спеціалізованих відділеннях:</p> <p>Національна валюта приймається без обмежень для обміну на придатні до обігу та для зарахування на рахунки. По іноземній валюті послуга не надається</p>
<p>Перевірка справжності та перерахування банкнот (монет) для VIP-клієнтів - власників карток World Elite и Infinite</p>	<p>не тарифікується</p> <p>Примітка:</p> <p>Послуга надається у відділеннях, де розташовано касове обладнання: детектор валют, міні-сортувальник банкнот.</p>
<p>Приймання на інкасо банкнот іноземних валют</p>	<p>За строкове інкасо банкнот іноземної валюти - 10%, без ПДВ</p>
<p>Комісія за поповнення картки іншого банку у касі</p>	<p>2% min 25 грн max 1 000 грн</p>
<p>Комісія за зарахування відшкодування за послугою "Прийняття на інкасо банкнот іноземних валют"</p>	<p>не тарифікується</p>

**Реквізити та контактні дані Банку:**

**Акціонерне товариство комерційний банк «ПриватБанк»**

Місцезнаходження: Україна, 01001, м. Київ, вул. Грушевського, 1 д.

Адреса для зв'язків та листування: Україна, 49094, м. Дніпро, вул. Набережна Перемоги, 30

Код банку 305299

Код  
за ЄДРПОУ 14360570

Свідоцтво № 100238786

IBAN-код Кореспондентського рахунку у Національному банку України АТ КБ  
«ПриватБанк» UA173000010000032003102901026

Електронна адреса: [help@pb.ua](mailto:help@pb.ua)

Телефон: (056) 716-11-31

Банк включено до Державного реєстру банків: реєстраційний №92 від 19.03.1992р.

**Голова Правління Бьоркнерт Карл Мікаель** *факсиміле*