

ІНФОРМАЦІЯ
про істотні характеристики послуги з виконання платіжних
операцій термінових грошових переказів фізичних осіб [ця
інформація містить загальні умови надання послуги по
системам термінових переказів для фізичних осіб та не є
пропозицією з надання цих послуг]

I. Загальна інформація

№ з/п	Вид інформації	Інформація для заповнення банком
1	2	3
1	1. Інформація про Банк	
2	Найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону, електронна адреса Банку та адреса, за якою приймаються скарги Клієнтів	АТ КБ «ПриватБанк» Місцезнаходження: вул. Грушевського, 1д, м. Київ, 01001, Україна. Адреса для кореспонденції: вул. Набережна Перемоги, 30, м. Дніпро, 49094, Україна. Електронна адреса: - для клієнтської підтримки: help@pb.ua; - для офіційних письмових запитів, листів чи заяв, що містять підпис/електронний підпис та/або печатку: cancelyaria@privatbank.ua. Контактні номери телефонів: 3700 - Безкоштовно з мобільних у межах України +38-073-716-11-31- Телефон для дзвінків із-за кордону
3	Інформація щодо внесення АТ КБ «ПриватБанк» до Державного реєстру банків та наявність	Банк внесено до Державного реєстру банків: реєстраційний № 92 від 19.03.1992. Банківська ліцензія та дозволи – за посиланням.

	ліцензій і дозволів	Витяг із Державного реєстру банків від 12.12.2023.
4	Відомості про склад органів управління, фінансові показники діяльності, структуру власності та інша інформація про Банк, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону	Інформацію розміщено на сайті за посиланням .
5	Відомості про державну реєстрацію Банку	Дата первинної реєстрації: 19.03.1992. Орган реєстрації: виконавчий комітет Дніпропетровської міської ради.
6	Адреса офіційного вебсайта Банку	https://privatbank.ua/
7	Відомості про відокремлені підрозділи та місця надання фінансових послуг	Інформацію розміщено на сайті за посиланням .
8	Відомості про порушення провадження в справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до надавача фінансових послуг, рішення про ліквідацію або припинення надавача фінансових послуг	Щодо АТ КБ «ПриватБанк» не порушено справу про банкрутство, не відкрито ліквідаційну процедуру, не розпочато процедуру санації, а також немає рішення про ліквідацію або припинення.
9	Контактна інформація органу, який здійснює	Національний банк України

	державне регулювання щодо діяльності Банку	Офіційний сайт: https://bank.gov.ua/ . Гаряча лінія: 0 800 505 240. Місцезнаходження: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, Україна. Електронна форма для звернень «Зворотний зв'язок»: https://bank.gov.ua/contacts .
10	Контактна інформація органів із питань захисту прав споживачів	Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України Контакти для звернення споживачів: Письмово (будь-який із варіантів): - заповнити та подати онлайн-форму на сайті Національного банку України; - надіслати листа на електронну пошту: nbu@bank.gov.ua; - надіслати листа на адресу: вул. Інститутська, 11б, м. Київ-8, 01601, Україна. Зателефонувати до контакт-центру: 0 800 505 240.
11	Гіперпосилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку, на якій розміщено довідник банків, що містить інформацію про АТ КБ «ПриватБанк»	Інформацію розміщено за посиланням .
12	2. Основні умови та порядок надання послуги з виконання платіжних операцій термінових грошових переказів фізичних осіб	
13	Умови надання платіжних послуг	Банк надає Клієнту послуги з виконання платіжних операцій термінових грошових переказів, а саме відправлення та отримання переказів через міжнародні платіжні системи переказу коштів (Western Union, MoneyGram, RIA, IntelExpress, MEEST) в порядку та на умовах, визначених Договором про надання платіжних послуг термінових грошових переказів через міжнародні платіжні системи переказу коштів (далі - Договір),

		правилами відповідної міжнародної платіжної системи переказу коштів та чинного законодавства України, в тому числі нормативно-правовими актами Національного банку України.
14	Приєднання до Договору в цілому	Клієнт приєднується до Договору шляхом підписання касового документа/платіжної інструкції/заяви на відправлення переказу/ заяви на отримання переказу/іншого документа для ініціювання платіжної операції (далі – «Платіжний документ») під час здійснення платіжної операції або вчинення таких конклюдентних дій як: підтвердження через ОTR-пароль, натискання відповідної кнопки про ініціювання операції у інтерфейсах терміналів самообслуговування та інших інтерфейсах Банку за умови надання такої технічної можливості.
15	Дата набрання чинності Договору	Редакція Договору чинна з 30.09.2025 року
16	Термін дії Договору	Договір набуває чинності з моменту приєднання Клієнта до Договору та діє до повного виконання Сторонами зобов'язань за Договором. 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.
17	Про право Клієнта на відмову від договору про надання банківської послуги, якщо таке право передбачено законом	
18	Порядок дій банку в разі невиконання Клієнтом обов'язків згідно з договором про надання платіжних послуг термінових грошових переказів через міжнародні платіжні системи	
		Умовами Договору не передбачено дострокове розірвання, умови Договору між Банком та Клієнтом повністю

	переказу коштів	виконуються у момент виконання платіжної операції.
19	Відомості про можливість та умови дострокового розірвання договору про надання банківської послуги, а також спосіб такого розірвання договору	
20	Користувачі платіжних послуг	Термінові грошові перекази можуть здійснювати тільки фізичні особи (далі - Клієнти) в межах України і за її межі. Клієнти можуть бути резидентами України або нерезидентами.
21	Вартість послуг	Тарифи розміщені сайті Банку - https://privatbank.ua/ru/sistemy-denegnih-perevodov. Інформування Клієнта щодо розміру комісійної винагороди відбувається в момент здійснення платіжної операції у розмірі, встановленому Тарифами Систем. Отримання (виплата) термінового грошового переказу здійснюється безкоштовно (якщо інше не визначено конкретною системою переказів для технологій та послуг в рамках системи переказів).
22	Види платіжних послуг	• Термінові грошові перекази системи Western Union: - внутрішньодержавні перекази в гривні в межах України (відправлення та отримання); - транскордонні (міжнародні) перекази в доларах США, євро (відправлення та отримання). • Термінові грошові перекази системи MoneyGram: - внутрішньодержавні перекази в гривні в межах України (відправлення та отримання); - транскордонні (міжнародні) перекази в доларах США, євро (відправлення та отримання). • Термінові грошові перекази системи RIA: - транскордонні (міжнародні) перекази в доларах США,

		євро (відправлення та отримання). • Термінові грошові перекази системи INTELEXPRESS: - транскордонні (міжнародні) перекази в доларах США, євро (відправлення та отримання). • Термінові грошові перекази системи MEEEST: - транскордонні (міжнародні) перекази в доларах США, євро (отримання). Згідно законодавства України можуть діяти обмеження щодо здійснення грошових переказів.
23	Спосіб здійснення термінових переказів	Здійснення (відправлення та отримання) термінових грошових переказів може здійснюватися готівкою або з використанням поточного рахунку Клієнта (за допомогою платіжної картки Клієнта або без платіжної картки)
24	Гіперпосилання на порядок та умови здійснення термінових переказів	Загальний порядок та умови здійснення платіжних операцій по системах термінових грошових переказів Порядок та умови здійснення платіжних операцій по Системі Western Union Порядок та умови здійснення платіжних операцій по Системі MoneyGram Порядок та умови здійснення платіжних операцій по Системі RIA Порядок та умови здійснення платіжних операцій по Системі INTELEXPRESS Порядок та умови здійснення платіжних операцій по Системі MEEEST
25	Операційний час	- відділення Банку: операційний час становить на 30 хвилин менше, ніж робочий день відділення; - дистанційні канали обслуговування Банку (Система "Приват24"/Система "Приват24 для бізнесу", Call-центр Банку, автоматичні касові машини (далі - АТМ), в т.ч. програмно-технічні комплекси самообслуговування (далі - ПТКС)): цілодобово.
26	Момент безвідкличності	Момент безвідкличності Платіжного документа настає: - після внесення готівкових коштів Клієнтом-платником

		(відправником); - після списання коштів з рахунку Клієнта-платника (відправника).
27	Термін виконання платіжних операцій	Банк здійснює проведення переказу коштів невідкладно – переказ доступний до виплати відразу після його відправлення. Датою валютування при наданні послуг переказів є дата здійснення переказу.
28	Умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, уключаючи термін їх дії	При наявності нових акційних пропозицій, Банк інформує Клієнта у вигляді рекламних повідомлень в Приват24 / на e-mail / viber, де зазначається детальна інформація про умови надання акції, про критерії для участі в акції, термін дії та ін. Додатково інформація про кожну акційну пропозицію (умови, термін дії) надається за посиланням https://newpromos.privatbank.ua/
29	Інформація про штрафи, пеню, що застосовується до вибраної Клієнтом послуги, та методику їх обчислення	Для Банку: У разі порушення строків виконання платіжних операцій, передбачених Законом України «Про платіжні послуги» або Договором, Банк зобов'язаний сплатити Клієнту пеню в розмірі 0,01% від суми простроченого платежу за кожен день прострочення, але не більше ніж 1% від суми платіжної операції. База розрахунку: Пеня нараховується щодня в розмірі 0,01% від суми простроченого платежу за кожен день прострочення, але не більше ніж 1% від суми платіжної операції. Порядок обчислення: Сума нарахувань за день = сума простроченого платежу * 0,01/100. Для Клієнта: Штрафи та пеня не застосовуються.
30	Обмеження при відправленні переказів	Відправка міжнародних термінових грошових переказів тимчасово обмежена НБУ. Обмеження на відправку термінових переказів по Україні - до 399 999 грн та/або до 30 переказів на місяць. Відправлення переказів за межі України не здійснюється відповідно Постанови Правління

		Національного банку України від 24.02.2022 № 18 «Про роботу банківської системи в період запровадження воєнного стану»
31	Обмеження при виплаті переказів	Обмеження на виплату - до 399 999 грн та/або до 30 переказів на місяць. Максимальна сума виплати одного переказу в ПриватБанку - до 399 999 грн. Максимальна сума виплати одного переказу на картки / рахунки інших банків України - 29 999 грн.
32	Ліміти та обмеження в системах грошових переказів	Системи грошових переказів можуть застосовувати додаткові обмеження щодо сум та кількості платіжних операцій.
33	Інші обмеження	Термінові грошові перекази по Україні в іноземній валюті не здійснюються. У національній валюті на картку/рахунок нерезидент не може отримати переказ по Україні. Виплата переказу нерезиденту здійснюється тільки готівкою у відділенні банку. Відправка переказу по Україні здійснюється або з гривневої картки дистанційно, або з гривневої картки чи готівкою у відділенні банку у національній валюті.
34	Тарифи за оформлення, внесення та зняття коштів при здійсненні операцій за переказами за допомогою платіжної картки	Вартість оформлення платіжної картки, тарифи за внесення (зарахування) коштів за терміновим грошовим переказом, тарифи за зняття (списання) грошових коштів за терміновим грошовим переказом визначаються умовами платіжної картки, обраної Клієнтом.
35	Порядок продажу іноземної валюти при зарахуванні переказів	При зарахуванні переказу на поточний рахунок/платіжну картку Клієнт не подає Заяву на продаж іноземної валюти, а доручає Банку здійснювати операції з продажу іноземної валюти у таких випадках: - якщо валютна операція має незначний розмір; та - якщо платник зазначив поточний рахунок і валюта рахунку відрізняється від валюти переказу; або - якщо валюта поточного рахунку для зарахування не

		співпадає з валютою переказу. Продаж іноземної валюти здійснюється за обмінним курсом Банку на дату проведення операції, з відшкодуванням Банку витрат на оплату зборів, комісій і вартості наданих послуг, що діють на дату і час проведення Банком операції.
36	Гіперпосилання на вебсторінку банку, де розміщено порядок і процедуру захисту персональних даних	Порядок і процедура захисту персональних даних відбувається згідно Договору та відповідно інформації, яка розміщена на сторінці https://privatbank.ua/personal-information
37	Гіперпосилання на внутрішньобанківський документ (витяг), який регламентує порядок розгляду банком звернень Клієнтів	<u>Порядок розгляду банком звернень клієнтів</u>
38	Можливість та порядок позасудового розгляду скарг Клієнтів	Усі спори з приводу Договору про надання платіжних послуг термінових грошових переказів через міжнародні платіжні системи переказу коштів вирішуються шляхом переговорів. Банк розглядає скарги в порядку та строки, передбачені Законом України «Про звернення громадян». Клієнт має право звернутися зі скаргою за офіційними реквізитами Банку, зазначеними в Договорі між Банком та Клієнтом, та в спосіб, визначений <u>Порядком опрацювання звернень клієнтів</u>.
39	Інформація про спосіб комунікації: засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до	Банк комунікує з Клієнтом через один із доступних каналів передавання повідомлень: електронною поштою, у системі Приват24, за допомогою SMS або через інші електронні канали за реквізитами Клієнта, зазначеними в клієнтській базі Банку.

	Договору; обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до вибраної користувачем платіжної послуги.	
40	Попередження для Клієнта	1) Банку забороняється вимагати від Клієнта придбання будь-яких товарів чи послуг від Банку або спорідненої чи пов'язаної з ним особи як обов'язкову умову надання цих послуг (крім надання пакета банківських послуг) 2) Клієнт має право відмовитися від отримання рекламних матеріалів наступним чином: - зателефонувавши за номером 3700; - звернувшись до відділення Банку; - звернувшись в Чат-online на сторінці; - безпосередньо у електронному повідомленні або засобі дистанційної комунікації за умови наявності там відповідної кнопки/меню. 3) Приєднання до Договору в цілому відбувається шляхом підписання Клієнтом касового документа/платіжної інструкції/заяви на відправлення переказу/ заяви на отримання переказу/іншого документа для ініціювання платіжної операції під час здійснення платіжної операції або вчинення таких конклюдентних дій як: підтвердження через ОTR-пароль, натискання відповідної кнопки про ініціювання операції у інтерфейсах терміналів самообслуговування та інших інтерфейсах Банку за умови надання такої технічної можливості. Тим самим Клієнт погоджується з умовами надання послуг за Договором про надання платіжних послуг термінових грошових переказів через міжнародні платіжні системи переказу коштів. 4) Договором не передбачено внесення змін в односторонньому порядку, Договір між Банком та Клієнтом повністю виконуються у момент виконання платіжної операції.

41	Надання інформації для Клієнта після припинення дії Договору	Клієнт має право після припинення дії Договору, включно у зв'язку із завершенням строку дії, виконанням Договору, звернутися до Банку із запитом на інформацію (довідку), що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, установлених Договором, включаючи інформацію (довідку) про відсутність заборгованості та виконання зобов'язань Клієнта за Договором у повному обсязі, яку Банк надає у формі паперового або електронного документа (за вибором Клієнта) протягом п'яти робочих днів із дня отримання Банком такого запиту.
42	Інформація про заходи безпеки та захист від шахрайства	Інформацію розміщено на сторінках сайту Банку: «Заходи безпеки при використанні банківських продуктів»; «Захист від шахрайства».
43	Посилання на банківський документ, який регламентує порядок розгляду звернень Клієнтів	Порядок опрацювання звернень клієнтів
44	Інформація про заходи реагування надавача платіжних послуг у разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції Клієнта, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення	У разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції Клієнта, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого статтями 185, 190 - 192, 200, 361, 3612, 362 - 363 Кримінального кодексу України, Банк діє в порядку, передбаченому чинним законодавством України.