

2.4.3. Умови проведення платежів у касі

Цей розділ Умов та правил надання банківських послуг 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://a-bank.com.ua/> (далі - Договір).

Особливістю цієї угоди є те, що угода може бути укладена лише шляхом приєднання фізичної особи (далі - Клієнт) 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 платіжних додатків, застосунках, терміналах, а для фізичної особи, яка має відкритий рахунок в Банку, - шляхом підписання відповідної Анкети-Заяви або Заяви про відкриття поточного рахунку.

1. Які терміни та поняття?

1.1. Система дистанційного обслуговування ABank24 (далі - ABank24) - платіжний застосунок, 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. В чому суть (предмет) цієї угоди?

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 платіжних додатків, застосунках, терміналах, 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).

3.1. Які 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 при проведенні готівкових операцій, що утримані з платника за виконання платіжної операції (за наявності технічної можливості розмір кожної комісійної винагороди зазначається окремо);

- 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 "АВank24" в будь-який час цілодобово без стягнення плати.

3.1.5. Після виконання платіжної операції Банк надає Надавачеві платіжних послуг отримувача 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;

- дату і час зарахування коштів на рахунок отримувача, дату валютування у Системі "АВank24" .

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

ABank24.

3.1.7. Операційний час Банку:

- відділення Банку: операційний час дорівнює графіку роботи відділення Банку;
- дистанційні канали обслуговування Банку: додаток ABank24, Call-центр Банку - цілодобово.

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

3.2. Які обов'язки Клієнта?

3.2.1. Рахувати гроші та перевіряти стан банкнот іноземної валюти не відходячи від каси;

3.2.2. Перевіряти реквізити, вказані в касових документах, не відходячи від каси.

3.2.3. 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, не здійснювати відеозапис чи відеозйомку тощо).

3.3. Які 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 легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, 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. Які права Клієнта?

3.4.1. Клієнт має право оформити платіжну інструкцію в електронній чи паперовій формі або доручити Банку здійснити оформлення платіжної інструкції за допомогою автоматизованих систем Банку 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 (за виключення платежів в якості податків, обов'язкових зборів та інших бюджетних платежів) відкликання платіжної інструкції, отримувачем за якою є юридична особа, може бути ініційовано Клієнтом-платником у відділенні Банку, у якому вона була надана, протягом 15 хвилин з моменту її ініціювання. Повернення коштів Клієнта-платника здійснюється у відділенні Банку безготівковим повернення на картку Клієнта.

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 на сайті Банку у розділ "Контакти", 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: 49074, м. Дніпро, вул. Батумська, 11

Електронна пошта: help@a-bank.com.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/прийманні готівки, для зарахування на відповідний рахунок, Банк надає Клієнту касовий документ у паперовій або електронній формі (шляхом його надсилання через дистанційні канали обслуговування) за вибором Клієнта, відповідно до законодавства України, а саме у разі:

приймання готівки: надається квитанція до платіжної інструкції;

видачі готівки: надається примірник платіжної інструкції на видачу готівки.

5.3. Зі своїх рахунків Клієнт (фізична-особа) може зняти готівку (у разі наявності коштів у касі або за попереднім замовленням відповідно до п. 9), якщо інші обмеження не встановлено вимогами НБУ або інших нормативних актів України, у розмірі до 100 тис. грн у національній валюті або еквівалент цієї суми у іноземній валют.

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

6. Послуга "Перерахування решти".

6.1. Клієнт має право скористатися послугою Банку "Перерахування решти", яка полягає у можливості при здійсненні платежу готівкою решту від операції

зарахувати:

- на поточний рахунок Клієнта, відкритий в Банку у сумі не більше 999,90 грн.;
- на поповнення мобільного телефону у сумі від 1 грн до 100,00 грн;
- на допомогу ЗСУ у сумі до 100,00 грн..

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

7.1.3. В касі Банку Клієнт має право:

- перевірити справжність банкнот,
- перерахувати банкноти,
- розмінити великі банкноти у гривні на дрібні (послуга доступна, якщо у касі є в наявності банкноти потрібного номіналу).

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

8.1. В касах Банку приймаються для обміну не придатні до обігу справжні банкноти (без ознак підроблення):

- 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. Банк не надає послуги з інкасо банкнот іноземних держав.

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 відділенні Банку;

- За номером телефону 7776;

- За допомогою служби підтримки чат-online.

9.5. При оформленні заявки до 12:00 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

10.1. Умови здійснення валютно-обмінних операцій в касі

10.1.1. Послуга не надається Клієнтам які:

- неідентифікованим 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 за гривню за комерційним курсом купівлі іноземної валюти, встановленим розпорядженням по Банку.

11. Режим касового обслуговування у відділеннях Банку.

11.1. 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://a-bank.com.ua/branches>. 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.

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

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

12. Вартість послуг

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

13. Відповідальність Сторін

13.1. У разі порушення Банком встановлених законодавством строків виконання доручення Клієнта на переказ Банк зобов'язаний сплатити Клієнту пеню у розмірі встановлений законодавством, але не більше подвійної облікової ставки НБУ, що діяла в період, за який сплачується пеня.

13. Форс-мажор

13.1. 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.

13.2. Сторона, що зазнала дії обставин, зазначених у пункті 13.1. 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.

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

14. Персональні дані

14.1. Детальна інформація про обробку персональних даних Банком міститься у Порядку та процедурі захисту персональних даних клієнтів, яке доступно на сторінці "Контакти" сайту АТ "А-БАНК".

15. Строк дії Договору

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

16. Порядок внесення змін в Договір

16.1. Зміни та доповнення до цього Договору вносяться Банком в односторонньому порядку у випадках, не заборонених чинним законодавством України, шляхом його розміщення на цьому сайті у новій редакції.

16.2. Продовження користування Клієнтом послугами Банку після дати публікації на цьому сайті у новій редакції є фактом надання Клієнтом згоди на зміни та доповнення до Договору та їх погодженням шляхом мовчазної згоди.

16.3. В випадках, коли в односторонньому порядку внесення змін до Договору заборонено, Банк узгоджує зміни із Клієнтом у спосіб, визначений законодавством.

16.4. На підставі статті 634 "Договір приєднання" Цивільного кодексу України Клієнт не може запропонувати свої умови Договору.

17. Інші умови

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