Умови та правила надання платіжних послуг та обслуговування у касах банку

Дата набрання чинності редакції: 02 листопада 2026 року.

1. Хто надає послугу з переказу коштів?

Найменування: АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «АКЦЕНТ-БАНК» (скорочене найменування - АТ «А-БАНК»)
Код ЄДРПОУ: 14860080
Місцезнаходження: 49074, м. Дніпро, вул. Батумська, 11
Контактна інформація: за посиланням
Вебсайт банку: a-bank.com.ua
Інформація про державну реєстрацію та ліцензію:
Витяг з Державного реєстру банків за посиланням,
Банківська ліцензія №16 від 26.10.2011 року, Перелік послуг відповідно до ліцензії за посиланням.
Порядок надсилання Клієнтами скарг та порядок їх розгляду АТ «А-БАНК» за посиланням.
Порядок та процедура захисту персональних даних Клієнтів за посиланням.
Порядок звернення до Національного Банку України розміщено у розділі «Захист прав споживачів фінпослуг» на вебсайті Національного Банку України за посиланням.
Клієнт, приєднуючись до Умов та правил надання банківських послуг АТ «А-БАНК», надає свою згоду з визначеними умовами надання банківських послуг.
Клієнт має право у будь-який час відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації.

2. В чому суть (предмет) цієї угоди?

2.1. Умови та правила надання банківських послуг з касового обслуговування Клієнтів (далі - Договір) є публічною пропозицією (офертою) Банку до невизначеного кола осіб, у розумінні статей 633, 641 та ч. 2 ст. 644 Цивільного кодексу України, які розміщені Банком для ознайомлення у мережі Інтернет за адресою: https://a-bank.com.ua та є однаковими для всіх клієнтів. Цей Договір визначає правила здійснення касового обслуговування Клієнта та надання інших платіжні послуги, передбачених цим Договором, на підставі платіжних інструкцій Клієнта в порядку та на умовах, визначених цим Договором та законодавством України, в тому числі нормативно-правовими актами Національного банку України.
2.2. Моментом акцепту умов цього Договору вважається підписання Клієнтом касового документа під час здійснення платіжної операції або вчинення таких конклюдентних дій як: натискання відповідної кнопки для ініціювання операції в інтерфейсах фізичних платіжних терміналах, платіжних додатків, мобільних застосунків та інших інтерфейсах Банку за умови наявності відповідної технічної

можливості. Для фізичної особи, яка має відкритий рахунок у Банку, акцепт може здійснюватися шляхом підписання відповідної Анкети-заяви або Заяви про відкриття поточного рахунку.
2.3. 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 за допомогою конклюдентних дій (натискання відповідної кнопки про ініціювання операції у інтерфейсах платіжних терміналів, додатків, застосунках) примірник друкується у відділенні Банку. Також Клієнт має можливість в будь-який час звернутися за допомогою дистанційними каналами зв'язку до Банку для отримання електронного примірника касового документа (платіжна інструкція) у форматі PDF.
2.3. Акцептуючи Договір, Клієнт підтверджує, що до моменту його укладення ознайомився з повним текстом Договору, розміщеним на офіційному вебсайті Банку, повністю зрозумів його зміст та погоджується з усіма його умовами без застережень. Клієнт підтверджує, що до укладення Договору йому була доступна вся необхідна, актуальна та достовірна інформація, передбачена статтею 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та статтею 30 Закону України «Про платіжні послуги», а також що він був належним чином повідомлений про всі істотні умови та обставини надання фінансової послуги. Клієнт підтверджує, що Банк забезпечив належне розуміння ним суті фінансової послуги та не нав’язував її придбання, а умови Договору не позбавляють його прав, передбачених законодавством України, та не є для нього обтяжливими.
2.4. Акцептуючи Договір, Клієнт підтверджує, що до моменту ініціювання надання послуг Банком він ознайомився з цими Умовами, розміщеними у доступному для ознайомлення місті у відділенні Банку та/або на вебсайті Банку, розуміє їх зміст, та погодується з ними. Датою приєднання Клієнта до Договору є дата зазначена у відповідному касовому документі або іншому документі, що підтверджує здійсненній операції.
2.5. Договір вважається укладеним з моменту акцепту Оферти Клієнтом та діє до повного виконання Сторонами своїх зобов’язань за Договором, а саме до завершення Банком виконання платіжної операції та сплати Клієнтом винагороди Банку (за її наявності). Платіжна послуга вважається наданою з моменту зарахування суми платіжної операції на рахунок отримувача або надавача платіжних послуг, який діє від імені отримувача, або з моменту видачі отримувачу коштів у готівковій формі.

3. Які терміни та поняття?

Дата валютування – зазначена у платіжній інструкції дата, починаючи з якої кошти, що становлять суму платіжної операції і переказані клієнтом отримувачу, переходять у власність отримувача.

Клієнт – фізична особа або фізична особа-підприємець, самозайнята особа (далі щодо платника – фізична особа), яка ініціює платіжну операцію, шляхом формування платіжної інструкції разом з внесенням суми платіжної операції або яка отримує суму платіжної операції в готівковій формі. При цьому фізична особа розглядається зокрема, як учасник правових відносин, що виникають між такою фізичною особою та отримувачем, а також клієнт може бути ініціатором та отримувачем за платіжною операцією.

Надавач платіжних послуг отримувача – банк, у якому відкритий рахунок отримувача для виконання платіжних операцій або з яким отримувачем укладено відповідні правочини щодо виконання платіжних операцій, та небанківський надавач платіжних послуг, передбачений Законом України «Про платіжні послуги», які є учасниками платіжних систем у яких Банк є учасником, що надають платіжні послуги отримувачу за платіжними операціями.

Негайно – строк, протягом якого відповідні дії мають бути виконані у найкоротший можливий термін, але не пізніше наступного операційного дня з моменту виникнення підстав для їх виконання, якщо інше не передбачено законодавством України або умовами цього Договору.

Операційний день – день, протягом якого Банк здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій.

Операційний час – частина операційного дня, протягом якого приймаються платіжні інструкції та інструкції на відкликання платіжних інструкцій та згод на їх виконання. Тривалість операційного часу встановлена в пункті 6.1.7. цього Договору.

Отримувач – фізична особа або юридична особа або самозайнята особа (фізична особа-підприємець або особа, що здійснює професійну діяльність, далі щодо отримувача – суб’єкт господарювання), на користь якого клієнтом ініціюється платіжна операція, на підставі платіжної інструкції.

ПВК/ФТ – запобігання та протидія легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

Платіж – сума платіжної операції готівкою та/або безготівкові кошти у національній валюті, що сплачуються клієнтом, у тому числі за допомогою електронних платіжних засобів, як оплата за товари та/або роботи, та/або послуги, які надає (реалізує) отримувач (суб’єкт господарювання, на користь якого клієнтом ініціюється платіжна операція), або оплата клієнтом товарів та/або робіт, та/або послуг, що надають треті особи, яких представляє отримувач (суб’єкт господарювання, на користь якого клієнтом ініціюється платіжна

операція), та/або з яким у клієнта оформлені відповідні договірні відносини, а також, що сплачуються клієнтом, з метою їх зарахування на рахунок отримувача (фізичної особи) або надавача платіжних послуг, який діє від імені отримувача (фізичної особи), чи видачі отримувачу (фізичній особі) коштів у готівковій формі, в межах території України.

Переказ коштів – платіжна операція, яку ініційовано клієнтом, на підставі платіжної інструкції, шляхом руху певної суми коштів в готівковій або безготівковій формі у національній валюті, з метою її зарахування на рахунок отримувача або надавача платіжних послуг, який діє від імені отримувача, чи видача отримувачу (фізичній особі) коштів у готівковій формі, в межах території України.

Платіжна інструкція – розпорядження клієнта Банку, як надавачу платіжних послуг, щодо виконання платіжної операції, що заповнено (внесенням та/або визначенням) клієнтом за допомогою програмного забезпечення в інтерфейсі термінала і містить всі обов'язкові реквізити, передбачені чинним законодавством України, або Банком, із застосуванням технічних засобів чи системи автоматизації Банку (в автоматичному режимі термінала, який використовує бази даних автоматизованої системи) за визначеним (обраним власноруч) клієнтом отримувачем. Банк має право оформляти платіжні інструкції у власній системі автоматизації, на підставі рахунків на сплату платежів, які формуються юридичною особою (отримувачем) за платіжною операцією.

Платіжна послуга – переказ коштів без відкриття рахунку у готівковій чи безготівковій формі отримувачу, що надається клієнту, на підставі цього Договору.

Система дистанційного обслуговування ABank24 (далі - ABank24) - платіжний застосунок, система дистанційного обслуговування Клієнтів (засіб дистанційної комунікації), в т.ч. її мобільна версія.

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

4. Види послуг які надаються Банком

4.1. Банк надає наступні види послуг:

- приймання готівкових коштів у національній та іноземній валюті від клієнтів для зарахування на особисті рахунки та рахунки інших юридичних і фізичних осіб або на відповідний рахунок банку;
- видача готівкових коштів у національній та іноземній валюті клієнтам з їх рахунків;
- приймання від фізичних та юридичних осіб готівки національної та іноземної валюти для виконання платіжних операцій і виплати отримувачу суми платіжних операцій в готівковій формі через операційну касу;
- приймання платежів від фізичних та юридичних осіб готівкою;

- купівля у фізичних осіб готівки іноземної валюти за готівкові кошти в гривні та безготівкові кошти в гривні з подальшим їх зарахуванням на власні поточні рахунки цих фізичних осіб;
- продаж фізичним особам готівки іноземної валюти за готівкові кошти в гривні та безготівкові кошти в гривні з власних поточних рахунків цих фізичних осіб;
- тестування справжності купюр національної валюти (на прохання клієнта);
- тестування справжності купюр іноземної валюти (на прохання клієнта);
- перерахунок купюр і / або монет національної валюти (на прохання клієнта);
- обмін банкнот і монет, що вилучаються Національним банком з обігу, на придатні до обігу платіжні банкноти та монети національної валюти;

5. Особливості надання послуг у касі

5.1. Приймання та видача готівки в касі Банку

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

5.1.2. 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.

5.1.3. Зі своїх рахунків Клієнт (фізична-особа) може зняти готівку (у разі наявності коштів у касі або скориставшись послугою «Замовлення готівки»), якщо інші обмеження не встановлено вимогами НБУ або інших нормативних актів України.

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

5.2. Послуга «Замовлення готівки»

5.2.1. 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.

5.2.2. Сума замовлення повинна бути не менше 20 000 грн / 300 доларів США / євро. Сума замовлення має бути кратною ста гривням / доларів США / євро та має не перевищувати 100 тис. гривень на день з одного поточного рахунку.

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

5.2.4. 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.
5.2.5. До оформлення замовлення Банк повідомляє Клієнту орієнтовну дату, коли замовлена готівка може бути підготовлена для отримання у обраному Клієнтом відділенні Банку. Строк підготовки готівки може залежати від обраного відділення Банку, суми та валюти замовлення.
5.2.6. Після оформлення замовлення Банк повідомляє Клієнту про дату, час та адресу відділення Банку, в якому замовлена готівка буде доступна для отримання, шляхом направлення SMS-повідомлення на Фінансовий номер телефону Клієнта та/або іншими дистанційними каналами зв'язку. Замовлена готівка доступна для отримання у відповідному відділенні Банку в зазначені у повідомленні дату та час.

5.3 Порядок здійснення переказу коштів та виконання платіжних операцій

5.3.1 Порядок проведення переказу коштів.
5.3.1.1 Банк приймає платіжну інструкцію від:
- резидентів України - фізичних осіб, фізичних осіб - підприємців;
- резидентів України: юридичних осіб, у тому числі суб’єктів господарювання із місцезнаходженням на території України, які провадять діяльність відповідно до законодавства України, їх відокремлених підрозділів, відокремлених підрозділів юридичних осіб - нерезидентів, які здійснюють підприємницьку діяльність на території України від імені юридичної особи - нерезидента, у тому числі суб’єктів господарювання, фізичних осіб;
- нерезидентів України - фізичних осіб.
5.3.1.2. Клієнт шляхом надання касиру відповідної платіжної інструкції та реквізитів отримувача, одночасно з передачею готівкових коштів (у випадку готівкового платежу) або підтвердженням перерахування коштів з рахунку (у випадку безготівкового платежу), доручає Банку виконати платіжну операцію. Надана інструкція є підставою для проведення Банком такої операції.
5.3.1.3. Платіжна інструкція надається Клієнтом паперовій або електронній формі шляхом подання відповідного документа, або усного повідомлення касиру необхідної інформації та реквізитів для здійснення платіжної операції, або здійснення передачі за допомогою використання електронного платіжного засобу або в інший спосіб, визначений Банком та таким, що дає змогу встановити волевиявлення Клієнта на здійснення платіжної операції.

!!!Особливість!!!

5.3.1.4. Якщо для оформлення платіжної інструкції Клієнт надає касиру реквізити та/або іншу інформацію, необхідну для здійснення платіжної операції, відповідальність за правильність і повноту таких реквізитів та/або інформації несе особисто Клієнт. Банк не відповідає за наслідки, що виникли в результаті надання Клієнтом неправильних чи неналежних реквізитів та/або інформації про

платника, отримувача тощо.
5.3.1.5. Банк виконує платіжну інструкцію клієнта протягом операційного дня в зазначену дату валютування, з метою забезпечення зарахування платежу за платіжною операцією на рахунок отримувача або надавача платіжних послуг, який діє від імені отримувача, чи видачі отримувачу (фізичній особі) коштів у готівковій формі в повній сумі, зазначеній у платіжній інструкції. Після списання надавачем платіжних послуг платника коштів з рахунку клієнта або настання дати валютування платіжної інструкції для ініціатора платіжної операції настає момент безвідкличності платіжної інструкції.
5.3.1.6. Банк фіксує у власній системі автоматизації дату валютування та час отримання згоди клієнта на виконання платіжної операції (зі збереженням інформації протягом п’яти років з моменту отримання згоди).
5.3.1.7 Надавач платіжних послуг отримувачу, відповідно до вимог законодавства України, зобов’язаний забезпечити зарахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок отримувача або надавача платіжних послуг, який діє від імені отримувача, чи видачу отримувачу (фізичній особі) коштів у готівковій формі протягом операційного дня надходження коштів на рахунок надавача платіжних послуг отримувача.
5.3.1.8. Обмеження щодо платежів, у тому числі з використанням платіжних інструментів, зокрема електронного платіжного засобу (платіжної картки), які клієнт може ініціювати за платіжною інструкцією або сукупністю платіжних інструкцій за наявності ознак пов’язаності протягом одного операційного дня, встановлюється чинним законодавством України та внутрішніми документами Банку, у тому числі з метою дотримання законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення (далі – законодавство про ПВК/ФТ). Банком не застосовуються обмеження щодо платежів за платіжними операціями з оплати клієнтом комунальних платежів, ідентифікацію та верифікацію якого було здійснено Банком у порядку, визначеному законодавством про ПВК/ФТ.
5.3.1.9. Платіжні операції, що мають спільні ознаки та здійснюються протягом визначеного періоду часу, можуть розглядатися Банком як пов’язані між собою платіжні операції. Згода Клієнта у такому випадку може надаватися до виконання першої платіжної операції.
5.3.1.10. Перелік отримувачів платежів, на користь яких можливе ініціювання переказу коштів, доводиться до відома Клієнта шляхом надання відповідної інформації касиром або розміщення її у доступному для ознайомлення місці, в тому числі на електронних інформаційних екранах, у відділенні Банку. Банк надає платіжні послуги щодо переказу коштів на користь отримувачів, у тому числі з якими укладено відповідні договори про приймання платежів.
5.3.1.11. Клієнт погоджується сплачувати, в момент ініціювання платіжної

послуги щодо переказу коштів, на підставі платіжної інструкції, плату (комісійну винагороду) за надання платіжних послуг, що встановлена Банком, та інші платежі, як то платежі за касове обслуговування, за умови, що інформація про таку комісійну винагороду та платежі, а також інформація про розмір комісійної винагороди та інших платежів доведена до відома клієнта до початку ініціювання платіжної операції (подання клієнтом до виконання Банку платіжної інструкції), у порядку передбаченому умовами цього Договору.
5.3.1.12. За платіжними операціями Банком формується та надається клієнту відповідний касовий документ (квитанція/чек тощо), який відповідно до вимог нормативно-правових актів Національного банку України з питань організації касової роботи банками та проведення платіжних операцій надавачами платіжних послуг в Україні містить усі обов'язкові реквізити касового документа. Касовий документ (квитанція/чек тощо) надається клієнту у паперовій або електронній формі на вибір клієнта. У випадку отримання клієнтом касового документа в електронній формі, такий касовий документ надається шляхом направлення електронної копії такого касового документа на електрону пошту або в мобільному застосунку Abank24 («сервісом коротких повідомлень» (SMS) або з використанням месенджерів на пристрої клієнта) клієнта або іншими каналами дистанційного обслуговування. Якщо операція проведена Клієнтом, який не пройшов ідентифікацію в банку та Банк не володіє даними щодо надання касового документа в електронній формі то такий документ надається Клієнту виключно в друкованому вигляді.

5.3.2. Порядок відкликання платіжної операції та повернення суми платежу

5.3.2.1. Клієнт має право на відкликання платіжної інструкції та згоди на виконання платіжної операції виключно до настання дати валютування платіжної операції, на виконання якої клієнтом надано платіжну інструкцію в касі банку. У разі відкликання клієнтом платіжної інструкції на виконання платіжної операції та згоди на виконання платіжної операції така платіжна операція вважається анульованою, а Договір припиненим/розірваним.
5.3.2.2. Банк фіксує час отримання розпорядження клієнта на відкликання платіжної інструкції та згоди на виконання платіжної операції (зі збереженням інформації протягом п’яти років з моменту отримання розпорядження про відкликання платіжної інструкції на виконання платіжної операції та згоди на виконання платіжної операції).

5.3.2.3. Повернення клієнту суми платежу за анульованою платіжною операцією, у разі відкликання платіжної інструкції та згоди на виконання платіжної операції, відбувається у безготівковій формі за платіжними реквізитами банка в якому у клієнта відкритий рахунок, які надано (визначено) клієнтом за його зверненням до Банку. Повернення Банком суми платежу клієнту відбувається на наступний

операційний день позитивного розгляду Банком звернення клієнта, зазначеного у цьому пункті Договору. Розгляд Банком письмового звернення клієнта, зазначеного у цьому пункті Договору, не повинен перевищувати трьох операційних днів з моменту його отримання на адресу Банку.
5.3.2.4. Повернення клієнту суми платежу за платіжною операцією, за якою клієнтом у платіжній інструкції визначено неналежні або помилкові реквізити отримувача, через, що у Банку відсутня можливість завершення переказу коштів, відбувається на картку/рахунок клієнта в Банку.
5.3.2.5. У разі якщо клієнт не ідентифікований Банком, кошти обліковуються на рахунку умовного зберігання 2903 до моменту звернення клієнта до Банку.
5.3.2.5.1. Повернення коштів не ідентифікованого клієнта з рахунку 2903 здійснюється:
- у безготівковій формі за реквізитами, зазначеними у зверненні клієнта; або
- шляхом зарахування на рахунок, відкритий у рахунок в Банку після проходження клієнтом ідентифікації.
5.3.2.6. У разі якщо Банк припинив договірні відносин із клієнтом у зв’язку з порушенням вимог законодавства у сфері фінансового моніторингу, кошти клієнта перераховуються на рахунок умовного зберігання 2903 та обліковуються до моменту звернення клієнта до Банку для їх отримання у готівковій формі у відділенні Банку або у безготівковій формі на рахунок, реквізити якого клієнт зазначить у відповідній заяві.
5.3.2.7. Якщо клієнтом при ініціюванні платіжної операції у готівковій формі не внесено суму платежу або емітентом електронного платіжного засобу відмовлено у виконанні платіжної інструкції, наданої клієнтом, платіжна операція анулюється Банком.
5.3.2.8. Якщо сума наявних коштів клієнта при ініціюванні платіжної операції у готівковій формі менша, ніж сума платежу, то клієнт має право виконати платіжну операцію у розмірі фактично внесених готівкових коштів або платіжна операція не виконується Банком (така платіжна операція вважається анульованою), а сума платежу повертається клієнту виключно у безготівковій формі за його зверненням до Банку. Повернення Банком суми платежу клієнту відбувається у строки визначені пунктом 5.4 цього Договору.
5.3.2.9. У випадку, якщо клієнт не може пройти ідентифікацію та/або не надав повних даних щодо здійсненого платежу чи підтвердної квитанції, Банк має право відмовити у виконанні такого платежу та гроші відразу повертаються клієнту.
5.3.2.10. У разі повернення до Банку коштів за платіжною операцією, що не були виплачені отримувачу у готівковій формі у зв’язку з його неявкою, такі кошти обліковуються Банком на рахунку умовного зберігання 2903 та повертаються платнику у безготівковій формі на рахунок вказаний платником. При цьому Банк повідомляє Клієнта про повернення таких коштів протягом п’яти робочих днів з

дати їх зарахування на рахунок Банку.

5.4. Здійснення валютно-обмінних операцій в касі

5.4.1. Купівля та продаж іноземної валюти здійснюються за курсом, встановленим Банком на момент проведення валютно-обмінної операції. Розмір комісійної винагороди за здійснення валютно-обмінних операцій визначається тарифами Банку, чинними на дату проведення відповідної операції.

5.4.1.1. Інформація про встановлені курси купівлі та продажу іноземних валют, а також тарифи за здійснення валютно-обмінних операцій визначається відповідним розпорядженням Банку для кожного відділення окремо із зазначенням дати їх встановлення і доводиться до відома Клієнтів шляхом розміщення у доступному для ознайомлення місці біля каси Банку.

5.4.2. Послуга не надається Клієнтам які:

- не здійснили або відмовились проходити ідентифікацію у відповідності до законодавства (верифікацію) ;
- зареєстрованим в АР Крим або в зоні проведення бойових дій (за виключенням документального підтвердження проживання на материковій або не окупованій частині України).
- які містяться у списку обмежень на банківське обслуговування, у переліку осіб, пов’язаних із провадженням терористичної діяльності або щодо яких застосовано санкції;
- самостійно особам віком до 18 років.

5.4.3. 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.

5.4.4. 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.

5.5. Послуга "Перерахування решти"

5.5.1. 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.

5.6. Послуги перевірка достовірності банкнот, перерахунок готівки, розміну банкнот

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

5.6.2. Послуга надається у відділеннях з касовим устаткуванням детектор валют або міні-сортувальник банкнот;

5.6.3. В касі Банку Клієнт має право:

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

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

5.7.1. 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.

5.7.2. 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.

5.7.3. 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.

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

5.7.5. Банк виконує вилучення монет та банкнот відповідно до вимог

Національного банку України.

6. Права та обов'язки

6.1. Обов'язки Банку

6.1.1. 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.

6.1.2. 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.

6.1.3. 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);
- 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.

6.1.4. Банк зобов'язується надавати Клієнту, який має відкритий рахунок в Банку, інформацію про кожну виконану платіжну операцію за його рахунком, в мобільному застосунку ABank24 в будь-який час цілодобово без стягнення плати.

6.1.5. 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 “ABank24” .

6.1.6. В разі повернення надавачем платіжних послуг отримувача за платіжною операцією коштів Банк зобов'язується повідомити про це Клієнта в додатку ABank24.

6.1.7. Операційний час Банку:
- відділення Банку: операційний час дорівнює графіку роботи відділення Банку;
- дистанційні канали обслуговування Банку: мобільного застосунку ABank24, Call-центр Банку, АТМ та ПТКС - цілодобово.
6.1.8. Банк зобов'язується виконати платіжні операції протягом строку, встановленого законодавством.
6.1.9. У разі надходження до Банку письмового або електронного запиту від органів Національної поліції України щодо платіжної операції Клієнта, яка містить ознаки кримінального правопорушення, Банк здійснює розгляд такого запиту та вживає заходів відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх документів Банку, у тому числі щодо надання інформації, документів та/або тимчасового обмеження проведення відповідної платіжної операції у випадках, передбачених законодавством.
6.1.10. Працівникам Банку забороняється:
- здійснювати підтвердження касової операції замість Клієнта;
- здійснювати перерахунок готівкових коштів замість Клієнта після їх видачі;
- підписувати документи замість Клієнта або його уповноваженого представника;
- втручатися у волевиявлення Клієнта або впливати на прийняття ним рішень під час здійснення касового обслуговування.

6.2. Обов'язки Клієнта
6.2.1. Рахувати гроші та перевіряти стан банкнот іноземної валюти не відходячи від каси;
6.2.2. Перевіряти реквізити, вказані в касових документах або інтерфейсах фізичних платіжних терміналах, у тому числі реквізити, внесені Клієнтом самостійно та/або автоматично заповнені Банком, до моменту підтвердження платіжної операції шляхом натискання кнопки для ініціювання здійснення платіжної операції та не відходячи від каси.
6.2.3. Утримуватися від будь-яких дій, які можуть заважати роботі відділення та клієнтам Банку, які знаходяться у відділенні (не лаятися, не кричати, не розмовляти по телефону при обслуговуванні в касі, не здійснювати відеозапис чи відеозйомку тощо).
6.2.4. Самостійно перевіряти реквізити касових документів, підтверджувати касові операції та здійснювати перерахунок отриманих готівкових коштів безпосередньо під час обслуговування в касі Банку та не відходячи від каси.
6.2.5. У разі здійснення операції через представника забезпечити наявність документів, що підтверджують його повноваження відповідно до вимог законодавства України.
6.2.6. У разі виявлення помилкової, неакцептованої, наналежної платіжної

операції або наявних підозр щодо проведення інших неправомірних операції, Клієнт зобов’язаний негайно після того, як така інформація стала йому відома, звернутися до Банку із заявою у спосіб, визначений цим Договором. Заява повинна містити усі наявні у Клієнта відомості щодо платіжної операції, зокрема дату та час її здійснення, суму, місце проведення операції, реквізити отримувача коштів (за наявності), опис обставин здійснення операції та іншу інформацію, необхідну Банку для розгляду звернення.
6.2.7. У разі помилкового зарахування коштів на свій рахунок зобов'язаний повернути ці кошти і доручає Банку здійснити їхнє повернення шляхом списання з відповідного рахунку.
6.2.8. Клієнт зобов’язаний надати Банку актуальну контактну інформацію, необхідну для здійснення взаємодії та направлення повідомлень щодо наданих послуг Банком в межах даного Договору (зокрема номер телефону, адресу електронної пошти та/або інші засоби зв’язку), а також забезпечувати актуальність такої інформації.
6.2.8.1. Банк здійснює зберігання наданої Клієнтом контактної інформації відповідно до вимог законодавства України не менше п’яти років після завершення наданої послуги Банком, якщо інший строк не встановлений законодавством України.

6.3. Права Банку

6.3.1. Банк має право в передбаченому чинним законодавством порядку:
- витребовувати 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 CRS/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.
- самостійно, за допомогою технічних засобів, систем автоматизації Банку та/або в автоматичному режимі, за наявності технічної можливості, заповнювати реквізити касових документів на підставі інформації наданої Клієнтом.

6.3.2. Банк має право з метою запобігання невиконанню, неналежному виконанню платіжної операції, шахрайству або загрозі безпеці:
- призупинити виконання платіжної операції;
- встановити обмеження на проведення операцій;
- тимчасово заблокувати електронний платіжний засіб;
- вимагати додаткове підтвердження платіжної операції або додаткову ідентифікацію Клієнта.

6.4. Права Клієнта

6.4.1. 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.
6.4.2. 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, або звернутись до Банку дистанційними каналами зв’язку.
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 відділені Банку, у якому вона була надана, протягом 15 хвилин з моменту її ініціювання. Повернення коштів Клієнта-платника здійснюється у безготівковому вигляді на картку Клієнта або на рахунок відкритий в іншому надавачі фінансових послуг. Якщо особа не надасть реквізити рахунку іншого надавача платіжних послуг гроші зберігатимуться на рахунку 2903.
6.4.3. 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
Номер телефону Банку: 7776
На письмові звернення, відправлені на будь-яку іншу адресу, крім зазначеної у цьому пункті, Банк не зобов'язаний надавати відповіді Клієнтам.
6.4.4. Клієнт має право на позачергове обслуговування у касі Банку за наявності документів, що підтверджують належність до однієї з таких категорій:
клієнти, які оформлюють депозит;
особи з інвалідністю;
вагітні жінки;
клієнти з дітьми до 6 років;
учасники бойових дій;
ветерани війни;
члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників і Захисниць України;
особи, які супроводжують особу з інвалідністю I групи або дитину з інвалідністю (не більше однієї супроводжуючої особи).

7. Ідентифікація в касах Банку

7.1. 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.
7.2. Верифікація Клієнта здійснюється по Електронному платіжному засобу Клієнта, емітованому Банком, або за Фінансовим номером телефону.
7.3. Ідентифікація по Електронному платіжному засобу/Фінансовому номеру телефону може бути проведена тільки відносно Клієнта, який звернувся в касу для здійснення операції.
7.4. Банк має право не проводити ідентифікацію по кожній операції, якщо Клієнт раніше був ідентифікований та верифікований.
7.5. У разі отримання Клієнтом готівкових коштів за дорученням Банк здійснює перевірку правильності оформлення доручення, повноваження представника, здійснюється його ідентифікація та верифікація.

8. Касові документи

8.1. Касир надає ідентифікованим Клієнтам касовий документ в паперовій або в електронному вигляді на вибір самого Клієнта.
8.1.1 Якщо Клієнт обирає паперову форму касового документа, касир друкує касовий документ, підписує його та передає Клієнту.
8.1.2. У разі виникнення технічних несправностей та неможливості

підтвердження касової операції Клієнтом за допомогою платіжного термінала шляхом накладання електронного підпису, касовий документ формується Банком у двох примірниках у паперовій формі. Клієнт підписує один примірник касового документа, який передається Банку для зберігання відповідно до вимог законодавства України та внутрішніх документів Банку, а другий примірник надається Клієнту.
8.1.3 У випадку обрання клієнтом електронного касового документа, таки документ надсилається клієнту у мобільний застосунок Abank24.
8.1.4. Електронний касовий документ, сформований Банком та наданий Клієнту відповідно до цього Договору, є підтвердженням здійснення відповідної касової операції.
8.2. Банк має право не друкувати касовий документ за всіма видами операцій де клієнт обрав отримати касовий документ в електронному вигляді отримавши копію такого документу у спосіб визначений цим Договором.
8.3. Клієнт має право один раз на місяць безоплатно отримати друкований дублікат касового документа щодо операції, здійсненої не більше ніж за 30 календарних днів до дня звернення. За надання дублікатів касових документів в інших випадках Банк має право стягувати винагороду відповідно до тарифів Банку, чинних на дату здійснення відповідної операції.
8.4. Для отримання дубліката касового документа Клієнт зобов'язаний звернутися до відділення, де здійснено відповідну операцію або звернутися до Банку через дистанційні канали обслуговування.
У випадку вчинення платіжної операції з використання електронного платіжного засобу Клієнта, дублікат електронного касового документа Клієнт може отримати в мобільному застосунку Abank24.
8.5. Банк надає дублікати касових документів (квитанцій) протягом 5 (п’яти) років з моменту здійснення відповідної операції. Надання дубліката касового документа здійснюється після проведення Банком ідентифікації та/або верифікації особи, яка звернулася за його отриманням.
8.6. Банк надає дублікати квитанцій за операціями клієнтів на підставі їх запиту, наданого в Банк через відділення Банку, мобільний застосунок Abank24, контактний центр «Call-center», протягом 4 (чотирьох) годин за умови терміновості, і протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту запиту в інших випадках. Дублікат касового документа може бути наданий третій особі виключно за наявності належної правової підстави для розкриття інформації, що становить банківську таємницю та/або містить персональні дані, відповідно до вимог законодавства України.
8.8. Банк надає дублікат касового документа по платежу, здійсненому неідентифікованим Клієнтом, за умови, якщо Клієнт, який звернувся за дублікатом, надав унікальний номер платіжного документа (операції), або надав в повному об’ємі наступну інформацію:

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

8.9 Сторони погодили, що на дублікаті квитанцій прийнятих платежів Банк може використовувати факсимільний підпис уповноваженої особи банку з відбитком печатки Банку технічними друкованими пристроями.

8.10. 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.

9. Режим касового обслуговування у відділеннях Банку

9.1. 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, повітряної тривоги та інших обставин.

У режимі роботи касового вузла передбачені технічні перерви на інкасацію.

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

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

9.4. Обслуговування Клієнтів у касі здійснюється в порядку загальної черги, за винятком категорій клієнтів, які мають право на позачергове обслуговування згідно з черговістю та пріорітетом, визначеним наведеному нижче переліку (від найвищого пріоритету до нижчого):

- клієнти, які оформлюють депозит;
- особи з інвалідністю;
- вагітні жінки;
- клієнти з дітьми до 6 років;
- учасники бойових дій;
- ветерани війни;
- члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників і Захисниць України;
- особи, які супроводжують особу з інвалідністю I групи або дитину з інвалідністю (не більше однієї супроводжуючої особи).

9.4.1. Обслуговування Клієнта, який має право на позачергове обслуговування, здійснюється після завершення обслуговування Клієнта, який на момент звернення такої особи вже обслуговується працівником Банку.

9.2.3. У разі одночасного звернення декількох Клієнтів, які мають право на позачергове обслуговування, такі Клієнти обслуговуються в порядку черговості визначеному цими Умовам та в порядку їх звернення до працівника Банку.

10. Відповідальність Сторін

10.1. 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.

10.2. Банк несе відповідальність перед Клієнтом за невиконання або неналежне виконання платіжної операції, якщо не доведе, що така операція виконана належним чином відповідно до законодавства, прийнятих відповідно до них нормативно-правових актів Національного банку України та умов цього Договору.

10.3 Клієнт несе відповідальність перед Банком за невиконання або неналежне виконання своїх зобов’язань, передбачених цим Договором та законодавством України.

10.4. Клієнт несе відповідальність за достовірність і повноту інформації, зазначеної ним у платіжній інструкції. У разі невідповідності зазначеної інформації суті платіжної операції Клієнт зобов’язаний відшкодувати Банку завдану шкоду.

10.5 Банк не несе відповідальності за помилки в касових документах або реквізитах платіжної операції, якщо такі помилки були виявлені Клієнтом після завершення касового обслуговування та відходу Клієнта від каси Банку.

10.6. У разі виникнення неоднозначного або множинного тлумачення прав та обов’язків Сторін за цим Договором такі права та обов’язки тлумачаться на користь Клієнта як користувача платіжних послуг.

10.7. З метою запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій Банк застосовує процедури контролю та заходи безпеки, зокрема моніторинг операцій, перевірку платіжних інструкцій, засоби автентифікації та інші заходи відповідно до законодавства України та внутрішніх документів Банку.

11. Порядок вирішення спорів

11.1. Усі спори, що виникають з цього Договору або у зв’язку з ним, або його виконанням, зокрема спори між клієнтами та Банком, учасниками платіжних систем, залученими Банком надавачами платіжних послуг і порядок вирішення конфліктів інтересів між заінтересованими особами та оператором платіжної системи під час прийняття ним рішень, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами, у тому числі на засіданнях погоджувальної комісії, створеною з-поміж представників сторін конфлікту, у разі зацікавленості Сторін щодо її створення. При необхідності, за рішенням комісії для проведення експертизи запрошується незалежний експерт – представник сторонньої організації, погодженої усіма

сторонами.
11.1.1. Створення погоджувальної комісії оформляється угодою, підписаною повноважними представниками оператора платіжної системи та Сторони, з якою виник конфлікт.
11.1.2. Засідання погоджувальної комісії проводяться за місцем державної реєстрації Банку. Голова погоджувальної комісії направляє Сторонам повідомлення електронною поштою про день, час та місце проведення засідання комісії не пізніше ніж за 10 (десять) операційних днів до такого засідання. Розгляд спору здійснюється на засіданні комісії за участю уповноважених представників Сторін.
11.1.3. Сторони мають право попередньо знайомиться з документами, на підставі яких відбувається розгляд конфлікту, подавати додаткові докази, клопотання, письмові та усні пояснення, брати участь у дослідженні доказів, аргументовано заперечувати проти клопотань і доводів іншої Сторони, витребувати в інших учасників інформацію й документи, необхідні для об'єктивного розгляду конфлікту. Сторони, які одержали запит про надання документів (інформації), необхідних для об'єктивного розгляду конкретного конфлікту, зобов'язані надати засвідчені копії документів протягом 10 (десяти) операційних днів з моменту одержання запиту.
11.1.4. Результати роботи погоджувальної комісії оформляються у формі висновку, який містить строки виконання Сторонами прийнятого рішення, розподіл обов'язків пов'язаних з виконанням рішення погоджувальної комісії. Висновок підписується всіма членами погоджувальної комісії. Висновок погоджувальної комісії зі спірного питання виконується Стороною, на яку покладено зобов’язання добровільно, в порядку та строки, що встановлені в ньому.
11.1.5. Рішення за спором у формі висновку має бути прийняте протягом 40 (сорока) операційних днів після одержання погоджувальною комісією заяв Сторін конфлікту про його розгляд та документів, необхідних для розгляду і доведене до Сторін конфлікту у письмовій формі.
11.2. Якщо Сторони не зможуть врегулювати спірні питання та розбіжності шляхом переговорів, зокрема у претензійному порядку або при відмові Сторони конфлікту у добровільному порядку виконати приписи висновку погоджувальної комісії, такі спори передаються Сторонами на вирішення компетентного суду, згідно з чинним законодавством України.

12. Форс-мажор

12.1. 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 дііїтаких 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.
12.2. Сторона, що зазнала дії обставин, зазначених у пункті 18.1. 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.
12.3. 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.

13. Порядок внесення змін в Договір

13.1. Зміни та доповнення до цього Договору вносяться Банком в односторонньому порядку у випадках, не заборонених чинним законодавством України, шляхом його розміщення на офіційному сайті Банку у мережі Інтернет за адресою https://a-bank.com.ua/terms у новій редакції.
13.2. Продовження користування Клієнтом послугами Банку після дати публікації на сайті на офіційному сайті Банку у новій редакції є фактом надання Клієнтом згоди на зміни та доповнення до Договору та їх погодженням шляхом мовчазної згоди.
13.3. У випадках, коли в односторонньому порядку внесення змін до Договору заборонено, Банк узгоджує зміни із Клієнтом у спосіб, визначений законодавством.
13.4. На підставі статті 634 "Договір приєднання" Цивільного кодексу України Клієнт не може запропонувати свої умови Договору.

14. Інші умови

14.1. 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.

15. Вартість послуг

15.1. Комісія по платежах у Відділенні банку

Тип платежу	Готівкові	Безготівкові**
Комунальні та телекомунікаційні платежі (є договір з отримувачем)*	1% від суми платежу, min — 20 грн, max — 500 грн	
Інші договірні платежі, бюджетні та платежі на рахунки юридичних осіб або ФОПів у будь-якому банку України*	1% від суми платежу, min — 25 грн, max — 1000 грн	
Платіж із призначенням "фінансова допомога/безвідсоткове кредитування (фінансування)" на рахунок іншого Банку	2% від суми платежу, мін. 100 грн	
Додаткова комісія для клієнтів без карток банку***	100 грн	
Тип платежу	Готівкові	Безготівкові**

* Комісія може відрізнятися від стандартної і залежить від умов договору з одержувачем. При здійсненні комунального платежу і платежів за телекомунікації клієнтом пенсійного віку (клієнти, які вийшли на пенсію відповідно до законодавства та надали пенсійне посвідчення) в сумі до 5000 грн на місяць — комісія 0 грн при умовах:

- відкритих вкладів «Стандарт», «Стандарт строковий», «Допомога», «Безподатковий», «КіберЗахист» на суму від 10 000 грн / 300 USD / 300 EUR (крім вкладів на 1 місяць, А-вкладу, Скарбнички та вкладу Online);

- отримання пенсії в Банку (є зарахування протягом останніх 60 днів).

** За використання кредитних коштів стягується додаткова комісія 4%:

- у разі перевищення ліміту 10 000 грн;

- інші договірні платежі, бюджетні та платежі на рахунки юридичних осіб або ФОПів у будь-якому банку України.

*** Додаткова комісія за операцію неідентифікованих клієнтів та клієнтів, які не мають активної картки А-Банку — 100 грн. Активною карткою вважається картка А-Банку, яка не перебуває у статусі «закрита»/«заблокована»/«втрачена».

15.2. Комісія за друк дубліката квитанції у Відділенні банку

НАЗВА ПОСЛУГИ	ТАРИФ
Надання дубліката квитанції у співробітника Банку на папері*	5 грн
Надання дубліката квитанції через Abank24, e-mail, а також через окремий пристрій для друку квитанцій (м. Суми, м. Ромни, м. Кривий Ріг)	безкоштовно

* - для пенсіонерів, що мають пільги згідно з умовами та правилами Банку - 0 грн за кожну квитанцію.

15.3 Комісія по платежах у Відділенні банку в м. Кременчук*

ДЖЕРЕЛО ОПЛАТИ	Договірні платежі (Комунальні служби та телекомунікації)	Інші договірні платежи
Готівкові	1% від суми платежу, мін. - 50 грн, макс. - 500 грн	1%від суми платежу, мін. - 20 грн, макс. - 500 грн
Універсальна/Зелена/Platinum/ Signature/Вигода/АТБ/Картка для виплат/Жовта		
Блакитна	1%від суми платежу, мін. - 50 грн, макс. - 500 грн	1%від суми платежу, мін. - 20 грн, макс. - 500 грн
Додаткова комісія для клієнтів без карток банку	100 грн	

* - всі інші умови, що описані додатково в пункті 2.4.5.2. Комісія по платежах у Відділенні банку, залишаються незмінними.

15.4 Комісія за інші операції (платежі) в касі

НАЗВА ПОСЛУГИ	ТАРИФ
Зняття з картки іншого українського банку	0 %
Зняття з картки закордонного банку	2% від суми операції

Поповнення картки іншого банку в касі	3%*

* - Комісія може відрізнятися від стандартної й залежить від умов договору з одержувачем.

15.5. Перевірка справжності та перерахунок грошових коштів

ТИП ОПЕРАЦІЇ	ТАРИФ
Перевірка справжності та перерахунок грошових коштів	100 грн*

* Максимальна кількість однієї операції 100 аркушів