

ІНФОРМАЦІЯ
про істотні характеристики послуги грошових переказів фізичних осіб [ця інформація містить загальні умови надання послуг по системах грошових переказів фізичних осіб та не є пропозицією з надання цих послуг]

Загальна інформація

№ з/п	Вид інформації	Інформація для заповнення банком
1	2	3
1. ІНФОРМАЦІЯ ПРО БАНК		
2	Найменування	ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК»
3	Номер та дата видачі банківської ліцензії	Ліцензія НБУ №245 від 07.11.2011 року
4	Юридична адреса	Україна, 04136, м. Київ, вул. Стеценко, буд. 6
5	Номер контактного(них) телефону(ів)	0 800 503 880, (044) 538-18-61
6	Адреса електронної пошти	info[@]accordbank.com.ua
7	Адреса офіційного вебсайта	https://accordbank.com.ua/
2. ОСНОВНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГИ ГРОШОВИХ ПЕРЕКАЗІВ		
8	Платіжні системи	MoneyGram MoneyGram Payment Systems, Inc. 1550 Utica Avenue South Minneapolis, MN 55416 USA Ria Continental Exchange Solutions, Inc. 7001 Village Drive, Suite 200, Buena Park, California 90621 U.S.A. INTELEXPRESS JSC MFI IntelExpress 89/24 Agmashenebeli ave, 0102, Tbilisi, Georgia Welsend АБ «УКРГАЗБАНК» 03087, Україна, м. Київ, вул. Єреванська, 1 MY TRANSFER АТ "Ощадбанк" 01001, м. Київ, вул. Госпітальна, 12-г R360 Remittance360 LTD

		85-87 Bayham Street, London, NW10AG United Kingdom MOSST Payments ТОВ «ФК «ВАП-КАПІТАЛ» 01021, Україна, м. Київ, Кловський узвіз, 7
9	Тарифи на відправку переказу	https://accordbank.com.ua/ua/retail/payments-and-transfers/transfers/
10	Місце розташування пунктів надання фінансових послуг	https://accordbank.com.ua/ua/branches/
11	Перелік послуг	Відправка ¹ та виплата грошових переказів фізичних осіб. Відправка ¹ з виплатою готівки на рахунок отримувачу: MoneyGram, INTELEXPRESS, Ria, Welsend, MY TRANSFER, MOSST Payments, R360. Відправка з зарахуванням переказу на рахунок отримувача: MoneyGram – країни Євросони, Welsend – Україна. Виплата переказів готівкою отримувачу: MoneyGram, INTELEXPRESS, Ria, Welsend, R360, MY TRANSFER. Виплата з зарахуванням переказу на рахунок отримувача: Welsend – Україна. <i>¹Відповідно до норм поточного законодавства України відправка переказів з території України за вказаними платіжними системами тимчасово не працює.</i>
12	Валюти переказів	MoneyGram - Долар США, Євро Ria - Долар США, Євро INTELEXPRESS - Долар США, Євро Welsend - Долар США, Євро, Гривня R360 - Євро MY TRANSFER - Гривня MOSST Payments - Гривня
13	Напрямки роботи (країни)	MoneyGram - більше 200, приблизно 350 000 точок обслуговування: СНГ, ЄС та далеке зарубіжжя Ria - більше 170 приблизно 400 000 точок обслуговування: СНГ, ЄС та далеке зарубіжжя INTELEXPRESS - 25 країн: СНГ, ЄС та далеке зарубіжжя Welsend - 7 країн: СНГ, ЄС та далеке зарубіжжя MY TRANSFER - Україна R360 - країни Європи, Північної Америки та Східної Азії MOSST Payments - Україна
14	Обмеження систем грошових переказів	Системи грошових переказів можуть встановлювати додаткові ліміти та обмеження при обслуговуванні Клієнтів. Обмеження також можливі у країні отримання переказу при відправці за кордон*.

		<i>*Для отримання більш детальної інформації зверніть до відділення банку або зателефонуйте до Контакт-центру за номером 0 800 503 880 (безкоштовна «гаряча лінія») та 044 538-18-61 (вартість дзвінка відповідно до тарифів вашого оператора зв'язку)</i>														
15	Строк дії переказу	<table> <tr> <td>MoneyGram</td> <td>– 90 днів</td> </tr> <tr> <td>Ria</td> <td>– 30 днів</td> </tr> <tr> <td>INTELEXPRESS</td> <td>– 30 днів</td> </tr> <tr> <td>Welsend</td> <td>– 30 днів</td> </tr> <tr> <td>MY TRANSFER</td> <td>– 30 днів</td> </tr> <tr> <td>R360</td> <td>– 30 днів</td> </tr> <tr> <td>MOSST Payments</td> <td>- 30 днів</td> </tr> </table>	MoneyGram	– 90 днів	Ria	– 30 днів	INTELEXPRESS	– 30 днів	Welsend	– 30 днів	MY TRANSFER	– 30 днів	R360	– 30 днів	MOSST Payments	- 30 днів
MoneyGram	– 90 днів															
Ria	– 30 днів															
INTELEXPRESS	– 30 днів															
Welsend	– 30 днів															
MY TRANSFER	– 30 днів															
R360	– 30 днів															
MOSST Payments	- 30 днів															
16	Порядок (умови) здійснення відправки¹ переказу коштів в Банку²:															
	<p>Відправлення переказу здійснюється шляхом приймання готівки згідно з вимогами законодавства України на підставі документу, що посвідчує особу Відправника та документу для відправлення переказу, установлені відповідною платіжною системою, що приймається від Клієнта-відправника в порядку, передбаченому правилами відповідної платіжної системи, з урахуванням наступного:</p> <p>Для здійснення відправлення переказу Клієнт має повідомити наступну інформацію:</p> <ul style="list-style-type: none"> - суму та валюту відправлення переказу; - валюту отримання переказу (у разі якщо вона відрізняється від валюти відправки); - прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) Отримувача переказу; - пункт призначення переказу (при необхідності перевірки наявності пунктів виплати переказу); - контактний телефон (у тому числі Отримувача для вирішення спірних питань та/або за вимогою платіжної системи) та мету здійснення переказу. <p>Відправлення переказу здійснюється на підставі належним чином оформленого на паперовому носії документу для відправлення переказу, установленого відповідною платіжною системою, роздрукованого типографським способом або комп'ютерною технікою з програмного забезпечення, що містить визначені Відправником дані переказу.</p> <p>Уповноважена особа відділення Банку розраховує суму комісійної винагороди при наданні послуг переказу згідно тарифів, визначених у відповідній системі (в разі визначення Банком комісійної винагороди окремо від тарифів платіжної системи, її розмір доводиться до відома Відправника до завершення операції), та приймає від Відправника грошові кошти для переказу.</p> <p>Комісійна винагорода приймається за окремим касовим документом.</p> <p>Можливо здійснення заокруглення розрахованої суми відповідно норм законодавства України чи Країни отримання переказу.</p> <p>При відправці переказу на суму до 5 000,00 гривень Відправник надає документ, що посвідчує особу, копії документу не робляться.</p> <p>При відправці переказу на суму, яка дорівнює чи перевищує 5 000,01 та не перевищує 399 999,99 гривень (у еквіваленті), робляться копії документів Відправника, які засвідчуються підписом уповноваженої особи відділення Банку та фізичної особи-</p>															

	<p>відправника як такі, що відповідають оригіналу. При відправці переказу від 400 000,00 гривень (у еквіваленті в один операційний день) резиденти та нерезиденти надають документи, що підтверджують джерела походження коштів для переказу за кордон та документи, які засвідчують наявність підстав/зобов'язань для проведення таких операцій (мети переказу).</p> <p>Після оформлення документу для відправлення переказу, установлені відповідною платіжною системою, внесення готівки в касу Банку, уповноважена особа відділення Банку підписує документи, ставить особистий штамп (штамп структурної одиниці) та підтверджує операції в платіжній системі. Другий примірник видається Відправнику (при цьому відбувається утаємничена передача Клієнту Контрольного Номера Переказу), а перший - залишає в документах дня Банку.</p> <p>¹ Операція з виплати переказу вважається завершеною з моменту видачі суми переказу в готівковій формі або шляхом зарахування коштів на поточний рахунок Клієнта відкритого в Банку.</p> <p>² Операції відправки переказів здійснюються відповідно до обмежень, визначених поточним законодавством України.</p>
17	<p>Порядок (умови) здійснення виплати переказу в Банку:</p>
	<p>Послуги з виплати переказу Банк надає в готівковій формі/безготівковій формі (виплата на поточний рахунок відкритий в Банку) за безпосереднім зверненням Клієнта-отримувача на підставі документу, що ідентифікує його особу.</p> <p>Для виплати переказу Клієнт має повідомити наступну інформацію:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Контрольний Номер Переказу(утаємничено генерованим під час відправлення переказу); - країну відправки; - суму та валюту переказу; - прізвище, ім'я по батькові (за наявності) відправника переказу; - мету переказу. <p>Пошук переказу в платіжній системі здійснюється уповноваженою особою відділення Банку за наданим Клієнтом-отримувачем Контрольним Номером Переказу.</p> <p>У разі невідповідності ідентифікаційних даних про Отримувача, вказаних Відправником (прізвище, ім'я та по батькові (за наявності)), документам, наданим Отримувачем, Банк має право відмовити у виплаті витребуваного переказу.</p> <p>Виплата переказу здійснюється на підставі належним чином оформленого на паперовому носії документу для отримання переказу в готівковій формі, установленого відповідною платіжною системою, що є видатковим документом, роздрукованим типографським способом або комп'ютерною технікою з програмного забезпечення, що містить визначені Відправником дані належності переказу, надані Отримувачем одночасно із Контрольним Номером Переказу або у безготівковій формі (виплата на поточний рахунок відкритий в Банку).</p> <p>До видачі коштів переказу уповноважена особа відділення Банку перевіряє повноту та правильність заповнення реквізитів в документі для виплати переказу, підписує та ставить особистий штамп (штамп структурної одиниці) на примірниках документу для отримання переказу, підписаних Клієнтом-отримувачем. Після цього касовий працівник видає Клієнту-отримувачу (разом із коштами переказу) другий екземпляр документу на отримання переказу, а перший залишає в документах дня Банку, в разі виплати переказу готівковим шляхом.</p>

	<p>При здійсненні виплаті переказу на суму до 5 000,00 гривень Отримувач надає документ, що посвідчує особу, копії документу не робляться.</p> <p>При здійсненні виплати переказу на суму, яка дорівнює чи перевищує 5 000,01 та не перевищує 399 999,99 гривень (у еквіваленті), робляться копії документів Відправника, які засвідчуються підписом уповноваженої особи відділення Банку та фізичної особи-відправника як такі, що відповідають оригіналу.</p> <p>При здійсненні виплати переказу від 400 000,00 гривень (у еквіваленті в один операційний день) сума переказу зараховується за реквізитами платіжної системи на рахунок Отримувача, відкритий в Банку.</p> <p>Операція з виплати переказу вважається завершеною з моменту видачі суми переказу в готівковій формі або шляхом зарахування коштів на поточний рахунок Клієнта відкритого в Банку.</p> <p>Банк надає послуги з виплати переказу з безготівкової формі по міжнародній платіжній системі Welsend за бажанням Отримувача у власних пунктах надання фінансових послуг при його зверненні для виплати переказу в Банку.</p> <p>Банк надає послуги з виплати переказу в безготівкової формі по міжнародній платіжній системі R360 за бажанням Відправника на рахунки фізичних осіб, попередньо відкриті в Банку та зараховує суми переказу за реквізитами платіжної картки на їх рахунок, відкритий в Банку.</p>
18	<p>Порядок (умови) внесення змін у перекази.</p>
	<p>Відправник має право вносити зміни у відправлений переказ.</p> <p>Для зміни реквізитів Отримувача необхідно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - звернутися на відділення Банку, де був відправлений грошовий переказ; - мати при собі паспорт або документ, що його замінює та документ для відправлення переказу, установлений відповідною платіжною системою; - повідомити уповноваженій особі відділення Банку нові реквізити Отримувача; - підписати документ на зміну реквізитів та повідомити Отримувача про можливість отримати переказ. <p>Будь-які зміни у переказі можливі лише у тому випадку, якщо переказ ще не виплачений/зарахований на рахунок Отримувачу.</p> <p>Змінити реквізити, зазначені у грошовому переказі Відправника можливо лише шляхом відправлення нового переказу.</p>
19	<p>Порядок (умови) повернення переказів.</p> <p>Для повернення переказу необхідно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - звернутися на відділення Банку, де був відправлений грошовий переказ; - мати при собі паспорт або документ, що його замінює та документ на відправлення переказу, установлений відповідною платіжною системою - повідомити уповноваженій особі відділення Банку контрольний номер переказу та причину повернення переказу; <p>Повернення переказу можливо здійснити лише якщо переказ ще не виплачений/не зарахований на рахунок Отримувачу.</p> <p>Повернення комісійної винагороди здійснюється Відправнику.</p> <p>При поверненні відправленого переказу Відправник має право на повернення суми комісії, сплаченої при здійсненні операції Відправки.</p> <p>При поверненні переказу в день відправлення такого переказу, раніше сплачена</p>

	<p>Відправником комісія за відправлення переказу повертається відправнику в повному розмірі. При поверненні переказу в будь-який інший день, після дня його відправлення, повернення суми комісії відбувається відповідно правил платіжної системи.</p> <p>Умови повернення суми комісії за відправлений переказ. Money Gram, RIA, R360 – завжди у повному обсязі.</p> <p>INTELEXPRESS, Welsend, MY TRANSFER, MOSST Payments – у повному обсязі при поверненні переказу в день відправлення такого переказу. У інших випадках за погодження з платіжною системою.</p>
20	<p>Порядок вирішення спорів між Банком та Клієнтами платіжних систем.</p>
	<p>Звернення Клієнтів розглядає та відповідає на них безпосередньо Банк.</p> <p>Для вирішення звернення Клієнт має можливість звернутись до Банку, використовуючи наступні канали:</p> <ul style="list-style-type: none"> • поштовим повідомленням на адресу Банку: 04136, м. Київ, вул. Стеценка, буд.6 • зателефонувавши до Контакт-центру за номером 0 800 503 880 (безкоштовна «гаряча лінія») та 044 538-18-61 (вартість дзвінка відповідно до тарифів вашого оператора зв'язку) • направивши своє звернення на електронну адресу Банку QUALITY@ACCORDBANK.COM.UA, заповнивши стандартний Бланк для подачі електронних звернень; • заповнивши спеціальну форму зворотнього зв'язку http://accordbank.com.ua/ua/391.htm: <p>На підставі звернення Клієнта Банк проводить відповідне розслідування.</p> <p>У разі необхідності, Клієнт надає Банку необхідні докази, що підтверджують претензію. У разі необхідності Банк звертається до платіжної системи (через яку було здійснено операцію) для вирішення звернення Клієнта.</p>
<p>3. ЛІМІТИ НА ВІДПРАВЛЕННЯ / ОТРИМАННЯ ГРОШОВИХ ПЕРЕКАЗІВ В ІНОЗЕМНІЙ ВАЛЮТІ ЧЕРЕЗ ПЛАТІЖНІ СИСТЕМИ</p>	
21	<p>Клієнти резиденти та нерезиденти <u>при відправці¹/отриманні переказу</u> за межі України у еквіваленті, що не перевищує 400 000,00 гривень за курсом НБУ в один операційний день без підтверджуючих документів без відкриття поточного рахунку в національній/іноземній валюті або з його відкриттям (за бажанням Клієнта). У еквіваленті, що перевищує 400 000,01 гривень за курсом НБУ в один операційний день виключно з поточного рахунку в національній/іноземній валюті та на підставі підтверджуючих документів*.</p> <p>При відправці грошового переказу на суму від 400 000,01 гривень (в еквіваленті) уповноважена особа відділення Банку витребує, а Клієнт надає офіційні документи, або належним чином засвідчені їх копії, що підтверджують джерело погодження готівкових коштів.</p> <p>Джерелом походження коштів Клієнта може бути:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заробітна плата; - дохід, отриманий за реалізацію продукції, надані послуги; - продаж майна; - надання майна в оренду;

- дохід від інвестицій, депозитів (у вигляді дивідендів, відсотків);
- отримання спадку;
- отримання страхової суми за договором страхування;
- виграш у лотерею;
- набуття права на скарб;
- інші види доходу, отриманого фізичною особою, які мають документальне підтвердження.

При виявленні ознак дроблення Переказів, Клієнт – фізична особа повинен надати документи, що підтверджують джерела походження коштів, а також додаткові документи витребувані відповідальним працівником Банку.

Дроблення операції – шгучне ділення загальної суми операції, яка підлягає аналізу та перевірці, що передбачає одночасну наявність таких ознак:

- операції здійснюються однією особою;
- кожна операція здійснюється на суму, що є меншою, ніж 400 000,00 гривень;
- операції здійснюються не менше, ніж три рази на календарний тиждень та/або десять разів на календарний місяць;
- загальна сума операцій за календарний тиждень перевищує двократний розмір та/або за календарний місяць – восьмикратний розмір (в еквіваленті за Офіційним курсом валют) незначного розміру операції.

У випадку необхідності відкриття рахунку користувач – платник/отримувач підписує Договір-Заяву приєднуючись таким чином до Правил відкриття та обслуговування рахунків фізичних осіб ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК», що розміщені на сайті Банку за посиланням:

https://accordbank.com.ua/docs/retail/savings/taryfy_rko_fizosib_z_vdkr_rax_uni.pdf

Відправка та виплата іноземної валюти по Україні** не здійснюється.

¹ Відповідно до норм поточного законодавства України відправка переказів з території України за вказаними платіжними системами тимчасово не працює

* Клієнти (резиденти та нерезиденти) здійснюють валютні операції з переказу іноземної валюти в разі наявності підстав/зобов'язань для проведення таких операцій, що підтверджуються відповідними документами, які подаються до уповноважених установ для здійснення переказу.

Клієнти (резиденти та нерезиденти) подають до уповноваженої установи інформацію/документи, що підтверджує(ють) джерела походження коштів, які використовуються для здійснення валютних операцій.

** Здійснення переказів іноземної валюти без відкриття рахунку в межах України для виплати їх готівкою без зарахування на поточний рахунок фізичної особи в іноземній валюті забороняється.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КЛІЄНТА ЗГІДНО З ЗАКОНОДАВСТВОМ УКРАЇНИ

Надати для здійснення операції достовірні дані, та у випадках, визначених з законодавством України, відповідні документи, що запитуються уповноваженою особою відділення Банку при здійсненні платіжної операції.

Надати ідентифікаційні дані на вимогу Банку згідно вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізацію (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.»

22	<p>Клієнт має право ознайомитися з місцезнаходженням відділень Банку на офіційному сайті Банку за посиланням: https://accordbank.com.ua/ua/retail/payments-and-transfers/transfers/ з інформацією про:</p> <ul style="list-style-type: none"> - найменування міжнародних платіжних систем, за якими надаються Послуги користувачам у відділеннях Банку, а також найменування та місцезнаходження платіжних систем; - тарифи на ініціювання переказу коштів по кожній міжнародній платіжній системі окремо
23	Ініціювати повернення/анулювання переказу у випадку та порядку визначеному в Інформації про істотні характеристики послуги грошових переказів фізичних осіб.
24	Оплатити Послугу згідно Тарифів міжнародної платіжної системи в момент акцепту грошового переказу в порядку, визначеному законодавством України.
25	Отримання інформації про умови надання доступу до персональних даних, інформації про третіх осіб, яким передаються персональні дані Клієнта
26	Ознайомлення з інформацією на офіційному сайті Банку щодо участі банку в Фонді гарантування вкладів фізичних осіб та змістом довідки про систему гарантування вкладів фізичних осіб
5. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕННЯ КЛІЄНТА ТА ТЕРМІНИ ЙОГО РОЗГЛЯДУ	
27	До Банку:
28	<p>Порядок звернення/вирішення спорів Клієнтів з Банком зазначено в п. 20 Інструкції.</p> <p>Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів (ст. 20 Закону України «Про звернення громадян»)</p>
29	до Національного банку:
30	перелік контактних даних розміщено в розділі “Звернення громадян” на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти днів, або
31	до суду:
32	Клієнт звертається до судових органів у порядку, визначеному законодавством України. (Клієнти - споживачі фінансової послуги звільняються від сплати судового збору за позовами, пов'язаними з порушенням їх прав як споживачів послуг)
6. БАНКІВСЬКА ТАЄМНИЦЯ	
33	Інформація щодо діяльності та фінансового стану користувача, яка стала відомою Банку у процесі обслуговування користувача та взаємовідносин з ним або стала відомою третім особам при наданні послуг Банком або виконання функцій, визначених законом, а також визначена у ст.60 Закону України «Про банки і банківську діяльність» інформація про Банк, є банківською таємницею.

	<p>Банківською таємницею, зокрема, є:</p> <ul style="list-style-type: none"> - відомості про банківські рахунки користувачів, у тому числі кореспондентські рахунки банків у Національному банку України; - інформація про платіжні операції, проведені на користь чи за дорученням користувача, вчинені ним правочини; - фінансово-економічний стан користувача; - інформація про організацію та здійснення охорони банку та осіб, які перебувають у приміщеннях відділення банку; - інформація про банки чи користувачів банків, що збирається від банків під час здійснення банківського нагляду, валютного нагляду (оверсайту) платіжних систем та систем розрахунків, а також нагляду у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.
34	Банк забезпечує збереження банківської таємниці відповідно до вимог чинного законодавства України.
35	Користувач дає Банку свою беззастережну згоду щодо надання його персональних даних та іншої інформації, в тому числі яка є банківською таємницею, до компетентних органів іноземної держави, в порядку, встановленому законодавством такої іноземної держави.
36	Банк має право розкривати інформацію, що містить банківську таємницю, в тому числі, але не виключно, органам внутрішніх справ, СБУ, прокуратури іншим правоохоронним органам, а також міжнародним платіжним системам Welsend, MY TRANSFER, MOSST Payments, R360, MoneyGram та Ria, з метою коректного документального оформлення кримінального провадження, забезпечення виконання посадових обов'язків (у тому числі слідчих дій), або якщо розкриття банківської таємниці необхідно для звернення Банку до правоохоронних чи судових органів з метою припинення або попередження можливого шахрайства або іншого злочину з використанням будь-якого рахунку чи платіжної картки Клієнта, або інших платіжних засобів Клієнта.
37	Розкриття інформації щодо користувача, в тому числі, інформації що складає банківську таємницю в порядку, передбаченому цим розділом не потребує отримання від користувача додаткового дозволу на розкриття банківської таємниці.