

**Інформація
щодо надання платіжних послуг в АТ «ПРАВЕКС БАНК»
відповідно до Закону України «Про платіжні послуги»**

1. Інформація про надавача платіжних послуг	
Найменування	Повне найменування: Акціонерне товариство «ПРАВЕКС БАНК». Скорочене найменування АТ «ПРАВЕКС БАНК». Ідентифікаційний код 14360920
Місцезнаходження	Україна, 01021, м. Київ, Кловський Узвіз, 9/2
Фактична адреса, за якою здійснюється надання платіжних послуг	Україна, 01021, м. Київ, Кловський Узвіз, 9/2 Адреси відділень Банку, за якими здійснюється надання платіжних послуг, за посиланням: https://www.pravex.com.ua/otdeleniya-i-bankomaty
Телефон	Контакт-центр Банку: 0-800-500-450, +38 (044) 521-04-04 Контактні телефони відділень Банку за посиланням: https://www.pravex.com.ua/otdeleniya-i-bankomaty
Електронна пошта та вебсайт Банку	E-mail: bank@pravex.ua Вебсайт Банку: https://www.pravex.com.ua/
Інформація про включення до Державного реєстру банків	Дата внесення до Державного реєстру банків: 29.12.1992 Реєстраційний номер в Державному реєстрі банків: 139 Запис у Державному реєстрі банків про право на здійснення банківської діяльності: 7
2. Контактна інформація Національного банку України та органів з питань захисту прав споживачів	
Національний банк України	Місцезнаходження: вул. Інститутська, 9, м. Київ, Україна, 01601 Контактний телефон (гаряча лінія): 0 800 505 240 Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України Контакти для звернення з питань захисту прав споживачів: • надішліть звернення онлайн або на електронну пошту nbu@bank.gov.ua, використовуючи спеціальну форму; • адреса для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601. • Телефон: 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55 (пн–чт 9:00 – 18:00, пт 9:00–16:45) Детальні контакти для звернення до Національного банку України з питань захисту прав споживачів за посиланням: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection
3. Інформація про платіжні послуги	
Опис основних характеристик платіжної послуги та умови її надання	Банк відповідно до умов Договору надає такі платіжні послуги: 1) послуги щодо відкриття, обслуговування та закриття рахунків, послуги із зарахування готівкових коштів на рахунки користувачів та із зняття готівкових коштів з рахунків користувачів, послуги з виконання платіжних операцій з рахунку/на рахунок користувача із власними коштами користувача (крім платіжних операцій з електронними грошима), у тому числі: виконання

кредитового, дебетового переказу, іншої платіжної операції, у тому числі з використанням платіжних інструментів;

Детальна інформація щодо характеристик послуг, умов їх надання за посиланнями:

<https://www.pravex.com.ua/chastnym-licam/potochni-rahunki/v-nacionalnij-valyuti>

<https://www.pravex.com.ua/chastnym-licam/potochni-rahunki/poshireni-pitannya>

<https://www.pravex.com.ua/pidpriyemcyam/rahunki>

<https://www.pravex.com.ua/pakety-poslug-dlya-malogo-biznesu>

<https://www.pravex.com.ua/maliy-ta-seredniy-biznes/rozrakhunkovo-kassove-obslugovuvannya/tarifni-paketi>

2) послуги з виконання платіжних операцій з рахунку/на рахунок користувача за умови, що кошти для виконання платіжної операції надаються користувачу надавачем платіжних послуг на умовах кредиту (шляхом кредитування рахунку);

Додатково до наведеної у попередньому підпункті – детальна інформація щодо характеристик послуг, умов їх надання за посиланнями:

<https://www.pravex.com.ua/chastnym-licam/kartki/kreditni-kartki>

<https://www.pravex.com.ua/maliy-ta-seredniy-biznes/kredit/dlya-malogo-biznesu/overdraft>

<https://www.pravex.com.ua/maliy-ta-seredniy-biznes/kredit/dlya-serednogo-biznesu/overdraft>

3) послуги з емісії платіжних інструментів, а також здійснення еквайрингу платіжних інструментів;

Опис характеристик та умов надання послуги з емісії платіжних інструментів за посиланням:

<https://www.pravex.com.ua/chastnym-licam/kartki/dlya-vlasnikiv-kartok>

<https://www.pravex.com.ua/chastnym-licam/kartki/biznes-kartki>

Еквайринг (еквайринг платіжних інструментів) - платіжна послуга, що полягає у прийнятті платіжних інструментів, результатом якої є переказ коштів отримувачу та/або видача коштів у готівковій формі.

Опис характеристик та умов надання послуги за посиланням:

<https://www.pravex.com.ua/maliy-ta-seredniy-biznes/inshi-poslugi/ekvayring>

4) операції з готівкою, не пов'язані з веденням рахунку.

Приймання платежів. Опис характеристик та умов надання послуги за посиланням:

<https://www.pravex.com.ua/chastnym-licam/inshi-poslugi/platezhi>

Грошові перекази міжнародних платіжних систем Western Union, MoneyGram, RIA Money Transfer (відправлення та отримання переказу). Послуга надається за умови здійснення/отримання переказу в розмірі до 150 000 грн. в грошовому еквіваленті в один операційний день. У разі здійснення/отримання переказу в розмірі від 150 000 грн. в грошовому еквіваленті в один операційний день, послуга надається шляхом виконання платіжних операцій із власними коштами користувача з

	рахунку/на рахунок користувача (див. вище). Опис характеристик та умов надання послуги за посиланнями: https://www.pravex.com.ua/chastnym-licam/perekazi/groshovi-perekazi
Умови надання додаткових послуг	Для поточних рахунків: можливе застосування/стягнення додаткових тарифів, комісій, винагород в разі надання клієнту додаткових послуг банку https://www.pravex.com.ua/chastnym-licam/kartki/dodatkovyi-poslugi
Форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції	<u>Надання згоди</u> Згода Клієнта на виконання платіжної операції: (1) у разі ініціювання Клієнтом платіжної операції – вважається наданою одночасно з наданням Клієнтом відповідної платіжної інструкції; (2) за операціями дебетового переказу на користь Банку або в інших випадках, передбачених Договором: (i) вважається наданою одночасно з укладенням Договору стосовно кожної платіжної операції за прямим дебетом, передбаченим Договором; (ii) вважається наданою одночасно з укладенням іншого договору з Банком за прямим дебетом, передбаченим таким іншим договором з Банком, стосовно кожної платіжної операції за таким прямим дебетом; (iii) може бути надана в іншому порядку, передбаченому Договором або іншим договором, укладеним з Банком; (3) щодо інших платіжних операцій – може бути надана: (i) засобами СДО – за формою, технологічно реалізованою у такій системі, і з додержанням передбачених такою системою вимог до порядку оформлення і надання такої згоди; або (ii) у вигляді електронного або паперового документа – до підрозділу Банку, що здійснює обслуговування Клієнта, за формою, встановленою Банком, заповненого і підписаного відповідно до вимог, установлених внутрішніми документами Банку. Згода Клієнта на виконання платіжної операції може бути надана і у тому разі, коли раніше надана згода щодо такої платіжної операції була відкликана. <u>Відкликання згоди</u> Клієнт може відкликати згоду на виконання платіжної операції: (i) якщо платіжна операція ініційована Клієнтом – шляхом надання розпорядження про відкликання платіжної інструкції; (ii) за операцією дебетового переказу – шляхом надання розпорядження у вигляді електронного або паперового документа до підрозділу Банку, що здійснює обслуговування Клієнта, за формою, встановленою Банком, заповненого і підписаного відповідно до вимог, установлених внутрішніми документами Банку. Не може бути відкликана згода на виконання платіжних операцій, що здійснюються для виконання платником грошових зобов'язань перед надавачем платіжних послуг платника.
Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції	Банк приймає платіжну інструкцію до виконання у строк, установлений законодавством України, якщо більш пізній строк прийняття до виконання не передбачений внутрішніми документами Банку. Після списання коштів з рахунку платника або настання дати валютування платіжної інструкції для ініціатора настає момент безвідкличності платіжної інструкції.

	Настання моменту безвідкличності платіжної інструкції в платіжній системі може визначатися правилами відповідної платіжної системи
Робочий та операційний час надавача платіжних послуг, максимальний час виконання платіжних операцій	Робочий час відділень за посиланням: https://www.pravex.com.ua/press-center/aktualniy-grafik-roboti-viddilen-526 Відправлення готівкових платежів на користь організацій, з якими укладено договір про приймання платежів, здійснюється відповідно до умов договору. Відправлення готівкових платежів на користь організацій, з якими не укладено договір на приймання платежів, здійснюється таким чином: 1. Якщо час прийому платежу до 13.00 поточного дня (всі платежі вважаються прийнятими тільки при умові проведення касового документу в робочому дні Банку) – час початку відправки платежів починається з 14.00 поточного дня; 2. Якщо час прийому платежу після 13.00 поточного дня (всі платежі вважаються прийнятими тільки при умові проведення касового документу в робочому дні Банку) – час початку відправки платежів починається з 9.00 наступного робочого дня. Операційний та післяопераційний час прийому платіжних інструкцій за поточними рахунками, що надаються: 1) на паперових носіях до Банку: - операційний час – кожного робочого дня Банку з 09:00 до 16:00 (початок операційного часу може бути іншим відповідно до встановленого часу початку роботи відділення з клієнтами); - післяопераційний час для зовнішніх платежів – кожного робочого дня Банку з 16:00 до 17:30; - післяопераційний час для внутрішніх платежів – кожного робочого дня Банку з 16:00 до 19:00 або до часу закінчення роботи відділення Банку з клієнтами 2) за системою електронного банкінгу: - операційний час – кожного робочого дня Банку з 09:00 до 17:00; - післяопераційний час – кожного робочого дня Банку: з 17:00 до 22:10 – для зовнішніх платежів; з 17:00 до 23:45 – для внутрішніх платежів; Післяопераційний час (вихідні/святкові/неробочі дні): 1. Платежі, які прийняті: 1.1. протягом операційного часу, відправляються отримувачам в той же робочий день; 1.2. в післяопераційний час, відправляються отримувачам наступного робочого дня; 1.3. у вихідні, святкові, неробочі дні, відправляються отримувачам наступного робочого дня. Порядок розрахунків за операціями між торговцем та еквайром визначаються умовами Договору https://www.pravex.com.ua/storage/files/pravila-i-dogovornye-usloviya.pdf Максимальний час виконання платіжних операцій: Не пізніше наступного робочого дня, якщо інше не передбачено Договором

	В частині надання послуг з виплати/відправлення грошових переказів за допомогою МПС Western Union, MoneyGram, RIA Money Transfer операції проводяться в режимі реального часу В частині надання послуг з емісії та еквайрингу платіжних інструментів Visa та Mastercard операції проводяться в режимі реального часу.
Ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів	Банк має право установлювати ліміти та інші обмеження на здійснення операцій з використанням платіжних інструментів, у тому числі максимальну суму окремої платіжної операції, максимальну кількість платіжних операцій протягом певного періоду, обмеження за категоріями місць використання платіжного інструмента, обмеження за видами валют. Для послуг з виконання платіжних операцій з рахунку/на рахунок користувача на умовах кредиту – кредитний ліміт https://www.pravex.com.ua/chastnym-licam/kartki/kreditni-kartki
4. Інформація про комісійні винагороди, процентні ставки, курс перерахунку іноземної валюти	
Перелік тарифів, комісійних винагород та зборів, які користувач має сплачувати надавачу платіжних послуг	Інформація про тарифи/комісійні винагороди за посиланнями: - https://www.pravex.com.ua/chastnym-licam/inshi-poslugi/platezhi/priyom-platezhiv-v-kasi - https://www.pravex.com.ua/chastnym-licam/potochni-rahunki/tarifi - https://www.pravex.com.ua/chastnym-licam/kartki/tarifi-ta-umovi - https://www.pravex.com.ua/maliy-ta-seredniy-biznes/inshi-poslugi/ekvayring - https://www.pravex.com.ua/pakety-poslug-dlya-malogo-biznesu - https://www.pravex.com.ua/praveks-banking/onlinepravexua в частині надання послуг грошових переказів за допомогою МПС Western Union, MoneyGram, RIA Money Transfer: - https://www.pravex.com.ua/chastnym-licam/perekazi/groshovi-perekazi Інформація про тарифи/комісійні винагороди для юридичних осіб та ФОП за посиланнями: https://www.pravex.com.ua/maliy-ta-seredniy-biznes/rozrakhunkovo-kassove-obslugovuvannya/tarifni-paketi Можливе застосування/стягнення додаткових тарифів, комісій, винагород в разі надання клієнту додаткових послуг банку Загальна сума коштів, необхідних для виконання платіжної операції, визначається як сума платіжної операції, яку платник має намір здійснити, збільшена на суму винагород і витрат, які платник відповідно до Договору зобов'язаний додатково сплатити у зв'язку зі здійсненням такої операції.
Інформація про процентні ставки та методику їх обчислення	Не застосовується для операцій з готівкою, не пов'язаних з веденням рахунку. Для інших послуг - розмір процентної ставки визначається умовами Договору та тарифами Банку. Проценти обчислюються за методом факт/факт. Інформація щодо процентних ставок за посиланням: https://www.pravex.com.ua/storage/files/praveks-rekord_1619451405.pdf

	https://www.pravex.com.ua/storage/files/praveks-familnij_1619451386.pdf https://www.pravex.com.ua/chastnym-licam/kartki/tarifi-ta-umovi
Інформація про штрафи, пені та методика їх обчислення	Інформація про розміри штрафів, пені за посиланнями: https://www.pravex.com.ua/chastnym-licam/kartki/tarifi-ta-umovi https://www.pravex.com.ua/storage/editor/files/poperedzhennya-kreditna-kartka-pravex-famiglia_1603867400.pdf https://www.pravex.com.ua/storage/editor/files/poperedzhennya-kreditna-kartka-pravex-famiglia.pdf Методика обчислення штрафу, пені визначається Договором і тарифами.
5. Інформація про спосіб комунікації	
Засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення	Клієнт може звернутись до Банку за адресою, зазначеною на сайті Банку, або каналами комунікації, визначеними Договором. Телефон контактного центру Банку: 0-800-500-450, +38 (044) 521-04-04 безкоштовно по Україні зі стаціонарних та мобільних телефонів у межах України. E-mail: bank@pravex.ua Для того, щоб звернутися за допомогою Viber, додайте номер +38 (067) 324 41 44 в контакти мобільного телефону та в режимі чату зверніться до Банку. Клієнт може отримувати інформацію на вебсайті Банку https://www.pravex.com.ua/, на адресу електронної пошти, через месенджер, на фінансовий номер телефону, засобами систем дистанційного обслуговування (СДО) в межах їх технічних можливостей або іншими засобами, визначеними Банком для цих цілей. Клієнт зобов'язаний здійснювати доступ до СДО з використанням технічних та програмних засобів, що відповідають установленим Банком вимогам і рекомендаціям, у тому числі визначеним Договором.
Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації	Інформація надається в обсязі, визначеному Договором, законодавством, а в інших випадках – відповідно до змісту предмета комунікації. Інформація надається в порядку, що відповідає обраному засобу комунікації. Інформація надається в часовому проміжку, що відповідає обраному засобу комунікації і режиму роботи Банку. Режим роботи Контактного центру – цілодобово, без вихідних
6. Інформація про заходи безпеки	
Зобов'язання користувача щодо збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації	Клієнт зобов'язаний забезпечити повну конфіденційність і гарантоване нерозголошення індивідуальної облікової інформації, інших відомостей, що використовуються для здійснення автентифікації та користування засобами дистанційної комунікації, а також безпечне зберігання і недопустимість заволодіння третіми особами засобами

	електронного підпису та іншим обладнанням Клієнта, що використовуються для здійснення дистанційної комунікації. Клієнт (держатель ЕПЗ) зобов'язаний вжити усіх заходів для того, щоб забезпечити збереження в таємниці ПІН-коду, коду SVC2/CVV2 та інформації про слово-пароль, інших реквізитів ЕПЗ, та вжити всіх можливих заходів для запобігання втраті ЕПЗ чи його неправомірному використанню. У разі втрати держателем контролю над ЕПЗ, розголошення реквізитів ЕПЗ, ПІН-коду, неправомірного використання ЕПЗ третіми особами держатель зобов'язаний негайно повідомити Банк засобами дистанційної комунікації та заблокувати ЕПЗ. Клієнт зобов'язаний дотримуватися інших заходів безпеки, передбачених Договором, інформаційними матеріалами і рекомендаціями Банку. Детальна інформація про заходи безпеки міститься в Правилах користування електронним платіжним засобом за посиланням: https://www.pravex.com.ua/chastnym-licam/kartki/dlya-vlasnikivkartok
Процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність надавача платіжних послуг у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій	Банк у разі ініціювання дебетового, кредитового переказу, прийняття до виконання платіжної інструкції на переказ коштів без відкриття рахунку, здійснення іншої операції з готівкою перевіряє реквізити платіжної інструкції відповідно до вимог, установлених нормативно-правовими актами Національного банку України і внутрішніми документами Банку. Банк не несе відповідальності, якщо платіжна операція виконана Банком належним чином. У разі порушення з вини Банку строку виконання платіжної операції Банк, з урахуванням інших умов Договору, зобов'язаний сплатити Клієнту на його вимогу пеню в розмірі 0,01 відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення, але не більше суми, встановленої Договором.
Процедура взаємодії на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції	У разі виявлення шахрайської операції, підозри про здійснення шахрайської операції або загрози безпеці виконання платіжної операції Клієнт зобов'язаний негайно повідомити Банк засобами дистанційної комунікації для можливого блокування ЕПЗ, тощо і надати Банку усю наявну інформацію для перевірки виявлених обставин і визначення подальших дій.
Процедура взаємодії у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій та порядок звернення користувача за відшкодуванням збитків	Порядок взаємодії у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій та порядок звернення клієнта за відшкодуванням збитків визначається умовами Договору та законодавством. Клієнт зобов'язаний постійно контролювати операції за рахунками і негайно та у всякому разі не пізніше наступного календарного дня після отримання інформації про операцію за рахунком повідомляти Банк про неакцептовану, помилкову, неналежну операцію у спосіб, установлений Договором, а якщо така операція мала наслідком зарахування коштів на рахунок Клієнта, протягом 3 робочих днів з дня такого зарахування ініціювати платіжну інструкцію з метою переказу коштів платнику або, залежно від обставин, надавачу платіжних послуг платника. У випадках і строки, передбачені законом, запит Клієнта до Банку про відшкодування суми платіжної операції, ініційованої отримувачем (крім примусового списання), може бути наданий у спосіб, установлений Договором, і у кожному

	випадку повинен містити відомості, які дають змогу однозначно ідентифікувати таку операцію та її учасників, детальний виклад юридичних і фактичних обставин, які підтверджують право Клієнта на відшкодування за такою операцією, і документи, що засвідчують такі обставини, необхідні реквізити рахунку Клієнта, на який може бути зарахована сума відшкодування. Банк розглядає запит відповідно до своїх внутрішніх документів.
7. Інформація про договір	
Строк дії договору	Договір діє до повного і остаточного виконання зобов'язань Сторін, якщо більш ранній момент припинення не передбачений Договором. Договір про надання платіжної послуги зі здійснення разової касової операції, не пов'язаної з веденням рахунку, діє протягом періоду надання відповідної послуги (здійснення разової операції). Договір поточного рахунку укладений на строк від дати його укладення до найближчої з дат 30 червня або 31 грудня і в подальшому подовжується щоразу до найближчої з дат 30 червня або 31 грудня, якщо не пізніше 10 днів до закінчення строку жодна зі Сторін не повідомила іншу про відмову від подовження цього строку.
Порядок внесення змін до договору	Якщо інше не передбачено Договором або законодавством, зміни до Договору можуть бути внесені за згодою Сторін. Протягом строку дії Договору Правила, тарифи, комісійні винагороди та інші збори за фінансовою послугою, за послугами, що є допоміжними до фінансових послуг, а також за супровідними послугами Банку і третіх осіб, що надаються під час укладення Договору, можуть бути змінені. У разі внесення змін до Правил, тарифів, що стосуються послуги, якою користується Клієнт, Банк не пізніше, ніж за 7 календарних днів (якщо більший строк не вимагається відповідно до законодавства) до дати набрання чинності змінами розміщує нову редакцію Правил/тарифів на сайті Банку і повідомляє Клієнту про факт внесення змін на адресу електронної пошти, через месенджер, на фінансовий номер телефону, засобами СДО або в інший спосіб, що дає змогу установити дату відправлення такого повідомлення. Якщо зміни стосуються виключно поліпшення умов обслуговування, такі розміщення і повідомлення можуть бути здійснені і впродовж меншого строку. Якщо Клієнт не згоден зі змінами, він зобов'язаний не пізніше дати набрання чинності змінами звернутися до Банку для вирішення питання про розірвання Договору без плати за таке розірвання. Якщо Договір не було розірвано до введення в дію змін, вважається, що Клієнт погодився зі змінами.
Умови припинення договору	Якщо інше не передбачено Договором або законодавством, Договір може бути розірваний за згодою Сторін. За відсутності невиконаних зобов'язань Сторін, Клієнт може розірвати Договір комплексного обслуговування (лише разом з усіма договорами, укладеними в його межах), надавши заяву до Банку за встановленою Банком формою за 30 календарних днів до дати розірвання. Договір може бути розірвано Банком у випадках, передбачених Договором або законодавством.
8. Захист прав користувачів, вирішення спорів	
Механізм захисту прав користувача, порядок врегулювання спірних питань	З питань виконання Договору Клієнт може звернутись до Банку за адресою, зазначеною на вебсайті Банку, або каналами комунікації, визначеними Договором.

	З питань захисту прав споживачів фінансових послуг Клієнт може звернутися також до Національного банку України за контактною інформацією, розміщеною на сторінці Національного банку України: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection, або до суду.
--	--