

## 2.5. Операції у відділеннях (умови та правила проведення операцій у відділеннях Банку)

### 2.5.1. Касове обслуговування

#### 2.5.1.1. Загальні положення

2.5.1.1.1. Банк здійснює касове обслуговування в порядку та на умовах, визначених цим Договором та законодавством України, в тому числі нормативно-правовими актами Національного банку України.

2.5.1.1.2. Терміни, які використовуються у цьому Договорі, вживаються у значенні, встановленому законодавством України та підрозділом 1.1.1. «Терміни та поняття» цього Договору.

2.5.1.1.3. Обов'язки Клієнта при здійсненні касових операцій у відділеннях Банку:

- рахувати гроші, не відходячи від каси;

- перевіряти реквізити, вказані на касових документах, не відходячи від каси;

- утримуватися від будь-яких дій, які можуть заважати роботі відділення та Клієнтам Банку, які знаходяться у відділенні (не лягати, не кричати, не розмовляти по телефону при обслуговуванні в касі тощо).

#### 2.5.1.2. Ідентифікація в касах Банку

2.5.1.2.1. 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.

2.5.1.2.2. Верифікація Клієнта здійснюється по Електронному платіжному засобу Клієнта, емітованому Банком, або за Фінансовим номером телефону.

2.5.1.2.3. Ідентифікація по Електронному платіжному засобу/Фінансовому номеру телефону може бути проведена тільки того Клієнта, який звернувся в касу для здійснення операції.

2.5.1.2.4. Банк має право не проводити ідентифікацію по кожній операції, якщо Клієнт раніше був ідентифікований та верифікований

2.5.1.2.5. У разі отримання Клієнтом готівкових коштів за дорученням - перевіряється правильність оформлення доручення, повноваження представника, здійснюється його ідентифікація та верифікація.

#### 2.5.1.3. Приймання та видача готівки в касі Банку

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

2.5.1.3.2. Видача готівки здійснюється касиром одночасно з касовим документом, що підтверджує здійснення операції.

2.5.1.3.3. Зі своїх рахунків Клієнт (фізична-особа) може зняти готівку у розмірі:

- до 200 тис. грн та еквівалент цієї суми у іноземній валюті за наявності коштів в касі;

- більше 200 тис. грн за наявності схваленого попереднього замовлення.

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

2.5.1.3.5. При виявленні помилки касир може скасувати платіж протягом 10 хвилин. Скасування платежу, здійсненого за готівкові кошти в касі, можливо тільки в тому відділенні, де був проведений платіж. Кошти повертаються Клієнтові виключно готівкою.

2.5.1.3.6. В разі потреби скасувати платіж після спливу 10 хвилин після його проведення Клієнт повинен звернутися до Служби підтримки за телефоном 3700 або до Чату в Системі «Приват24» або за допомогою до фахівця з обслуговування клієнтів в операційний зал відділення Банку.

#### **2.5.1.4. Послуга "Без монет"**

2.5.1.4.1. Клієнт має право скористатися послугою Банку "Без монет", яка полягає у можливості при здійсненні платежу готівкою решту від операції у розмірі до 10 грн зарахувати Клієнтові:

- на поточний рахунок Клієнта, відкритий в Банку;
- на рахунок послуги накопичення «Скарбничка»;
- на поповнення мобільного телефону;
- перерахувати на благодійність.

2.5.1.4.2. Якщо готівкова решта після проведення платежу складається з монет, які виведені з обігу (1, 2, 5, 25 копійок), касир зараховує таку решту за вибором Клієнта на поточний рахунок Клієнта, відкритий в Банку, або на рахунок послуги накопичення «Скарбничка» або на поповнення мобільного телефону або на благодійність.

2.5.1.4.3. Послуга "Перевірка достовірності банкнот і перерахунок готівки»

2.5.1.4.4. Послуга надається тільки ідентифікованим Клієнтам. При здійсненні операції Клієнт оплачує комісійну винагороду Банку і отримує квитанцію про здійснену оплату.

2.5.1.4.5. Послуга надається в:

- у VIP- центрах Банка;
- у відділеннях з касовим устаткуванням: детектор валют, міні-сортувальник банкнот;
- у спеціалізованих відділеннях Банку, обладнаних монеторахувальними машинками, детекторами валют, міні-сортувальниками банкнот.

2.5.1.4.6. В касі Банку Клієнт має право:

- перевірити справжність банкнот,
- перерахувати банкноти,
- розмінити великі банкноти на ДРІБНІ (в гривні і в іноземній валюті, якщо у касі є в наявності банкноти потрібного номіналу).

2.5.1.4.7. Для операцій в ТСО Клієнт має право розмінити не більше 5 банкнот (можна обміняти дрібні банкноти на великі і навпаки).

2.5.1.4.8. Послуга розміну банкнот надається за наявності необхідної суми і номіналу банкнот в касі відділення.

2.5.1.4.9. Послуга надається тільки ідентифікованим Клієнтам.

При здійсненні операції Клієнт сплачує комісійну винагороду Банку і отримує квитанцію про здійснену оплату.

При проведенні перевірки і перерахунку банкнот усєї суми і розміну частини від загальної суми, це розцінюється як 2 різні операції, які тарифікуються окремо.

Послуга надається в:

-у VIP- центрах Банку;

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

-у спеціалізованих відділеннях, обладнаних монеторахувальними машинками, детекторами валют, міні-сортувальниками купюр.

### **2.5.1.5. Обмін та виведення з обігу банкнот/монет**

2.5.1.5.1. В касах Банку приймаються для обміну не придатні до обігу справжні банкноти (без ознак підроблення) тільки в спеціально обладнаних відділеннях:

- 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;

- виведені з обігу.

2.5.1.5.2. 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.

2.5.1.5.3. 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.

2.5.1.5.4. Приймання банкнот та монет української гривні, які виводяться з обігу, здійснюється в будь-якій касі Банку на суму:

- розмінної монети національної валюти до 200 гривень;
- розмінних банкнот національної валюти до 1 000 гривень.

На суми від 200 гривень монетами та від 1000 гривень банкнотами — лише в спеціально обладнаних відділеннях Банку, але з урахуванням фізичного об'єму касового сховища (не більше 5 кг).

Плата за проведення такого обміну не стягується.

2.5.1.5.5. Банкноти і монети, які вилучаються з обігу, дозволено здійснювати обмін їх на банкноти і монети гривні, що перебувають в обігу з подальшим проведенням за бажанням клієнта прибуткових операцій з юридичними та фізичними особами для зарахування на рахунки, вклади, акредитиви, для переказів, валютообміну.

2.5.1.5.6. Банк надає послугу обміну монет виключно ідентифікованим Клієнтам.

2.5.1.5.7. Платіжні монети, які в обігу (10,50 коп та 1,2,5,10 грн нового зразка) - у касах Банку приймаються тільки для здійснення операцій. Та не належать до обміну на банкноти.

#### **2.5.1.6. Послуга «Замовлення готівки»**

2.5.1.6.1. Клієнт за умови наявності коштів на поточному рахунку має право заздалегідь замовити необхідну суму готівки в гривні та/ або іноземній валюті з можливістю отримати її в зазначеному Клієнтом відділенні Банку.

2.5.1.6.2. Сума замовлення повинна бути не менше 10 000 грн / 50 доларів США / євро. Сума замовлення повинна бути кратною п'ятдесяти.

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

2.5.1.6.4. Для замовлення послуги Клієнт зобов'язаний звернутися до Банку у одному із таких каналів:

- У відділенні Банку;
- За номером телефону 3700;
- За допомогою служби підтримки чат-online;
- У Системі "Приват24".

2.5.1.6.5. При оформленні заявки до 13:00 поточного дня замовлення буде здійснено на наступний робочий день, після 13.00 поточного дня - на другий робочий день.

2.5.1.6.6. Банк шляхом направлення смс-повідомлення на Фінансовий номер телефону Клієнта інформує його про дату, суму та адресу відділення Банку, де необхідно забрати замовлену суму. Замовлені кошти будуть доступні до кінця робочого дня у відділенні в зазначену дату.

### **2.5.1.7. Здійснення валютно-обмінних операцій в касі, в тому числі в Програмно-технічних комплексах самообслуговування («ПТКС»)**

#### **2.5.1.7.1. Умови здійснення валютно-обмінних операцій в касі**

2.5.1.7.1.1. Послуга не надається ідентифікованим Клієнтам:

- зареєстрованим в АР Крим або в зоні проведення Операції об'єднаних сил (ООС) (за наявності документального підтвердження проживання на материковій або не окупованій частині України надання послуг за продуктом можливо).
- які містяться у списку обмежень на банківське обслуговування, у переліку осіб, пов'язаних із провадженням терористичної діяльності або щодо яких застосовано міжнародні санкції.
- віком до 14 років.

2.5.1.7.1.2. Малолітні особи (до чотирнадцяти років) не мають права здійснювати валютно-обмінні операції в касі банку самостійно.

2.5.1.7.1.3. По валютно-обмінним операціям можливе здійснення операції сторно на підставі усної заяви за умови наявності у Клієнта квитанції про здійснення валютно-обмінної операції в цій касі та за умови, що не минуло 15 хвилин з моменту здійснення операції.

2.5.1.7.1.4. В касах Банку для здійснення операцій купівлі іноземної валюти у Клієнтів монети іноземної валюти не приймаються.

Якщо в результаті конвертації або іншої касової операції для видачі Клієнту залишається сума в іноземній валюті менша, ніж номінальна вартість мінімальної купюри, то цей залишок купується Банком (або Клієнту продається валюта до отримання мінімальної купюри) за гривню за комерційним курсом купівлі (продажу) іноземної валюти, встановленим розпорядженням по Банку.

#### **2.5.1.7.2. Здійснення валютно-обмінних операцій в ПТКС**

2.5.1.7.2.1. Банк здійснює операції з купівлі у Клієнтів іноземної валюти за гривню в ПТКС.

2.5.1.7.2.2. При здійсненні валютно-обмінної операції в ПТКС, Банк приймає до обміну тільки ті банкноти іноземної валюти, які пройшли перевірку достовірності і наявність ознак платіжності в ПТКС.

2.5.1.7.2.3. Клієнт надає платіжне доручення Банку по зарахуванню гривні на рахунок Клієнта, вказаний в платіжному дорученні.

2.5.1.7.2.4. Зарахування на поточних рахунок Клієнта грошових коштів в гривні по угоді купівлі іноземної валюти в ПТКС здійснюється впродовж 36 годин по курсу для безготівкових операцій на день здійснення валютно-обмінної операції.

2.5.1.7.2.5. Банк має право встановлювати винагороду за зарахування коштів на поточний рахунок Клієнта, відповідно до Тарифів, зафіксованих у підрозділі 2.1. «Поточні рахунки та операції з електронними платіжними засобами» цього Договору.

#### **2.5.1.8. Касові документи**

2.5.1.8.1. Касир роздруковує квитанцію Клієнта за його бажанням. Два примірника квитанції підписуються Клієнтом та касиром.

У разі відмови Клієнта від паперової квитанції операція проводиться з електронною квитанцією, на яку накладається електронний цифровий підпис Клієнта на планшеті і Кваліфікований електронний підпис касира.

2.5.1.8.2. Клієнт зобов'язаний перевіряти реквізити в квитанції, не відходячи від каси.

2.5.1.8.3. Банк має право не друкувати квитанцію за такими операціями:

- видача коштів з картки/з поточного рахунку фізичної особи,
- отримання переказу,
- видача коштів з депозиту,
- видача коштів за чеком,
- видача коштів з валютного рахунку юридичної особи,
- поповнення карток,
- проведення платежів.

2.5.1.8.4. Клієнт має право роздрукувати дублікат квитанції до 30 днів після здійснення операції.

2.5.1.8.5. Для отримання дублікату квитанції Клієнт зобов'язаний звернутися до касира, який здійснив відповідну операцію.

Дублікат квитанції по платежам, здійсненим з Електронного платіжного засобу Клієнта, Клієнт має право роздрукувати в Системі Приват24.

2.5.1.8.6. Банк надає дублікат квитанції по платежу, здійсненому неідентифікованим Клієнтом, за умови, якщо Клієнт, який звернувся за дублікатом, надав наступну інформацію:

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

2.5.1.8.7. Усі 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.

#### **2.5.1.9. Режим касового обслуговування у відділеннях Банку**

2.5.1.9.1. 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://privatbank.ua/map>. Графік роботи відділення та каси може відрізнятись від часу, зазначеного на стенді та на сайті, в залежності від обставин форс-мажору, в тому числі, але не виключно, епідеміологічної ситуації та інших обставин.

У режимі роботи касового вузла передбачені технічні перерви на інкасацію.

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

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

## Тарифи

№ тарифу	Бізнес	Назва послуги	Тариф	Примітка
1	Напрямок платежів	Перевірка справжності банкнот (монет)	<b>0,5 грн за банкноту (min 100 грн)</b>	Послуга надається у відділеннях, де розташовано касове обладнання: детектор валют, міні-сортувальник банкнот
2	Напрямок платежів	Перерахунок банкнот	<b>0 грн</b>	Послуга надається у відділеннях, де розташовано касове обладнання: детектор валют, міні-сортувальник банкнот
3	Напрямок платежів	Перерахунок монет Клієнт здає монети чи міняє на банкноти	<b>0 грн</b>	У всіх відділеннях банку: Монети приймаються до 100 грн на одну операцію одного клієнта на поповнення рахунків. У спеціалізованих відділеннях: По національній валюті обмін та прийом на рахунки без обмежень. По іноземній валюті послуга не надається
4	Напрямок платежів	Перевірка справжності та перерахування банкнот (монет) для VIP-клієнтів - власників карток World Elite и Infinite	<b>0 грн</b>	Послуга надається у відділеннях, де розташовано касове обладнання: детектор валют, міні-сортувальник банкнот.
5	Напрямок платежів	Клієнт здає банкноти дрібного номіналу, касир видає банкноти великого номіналу	<b>0 грн</b>	У всіх відділеннях банку: Банкноти дрібного номіналу приймаються тільки для поповнення рахунків, проведення платежів та переказів. Обміну немає. У спеціалізованих відділеннях: Без обмежень (національна та іноземна валюта)
6	Напрямок платежів	Клієнт здає банкноти великого номіналу, касир видає банкноти дрібного номіналу	<b>0 грн</b>	Без обмежень (іноземна валюта при наявності)
7	Напрямок платежів	Клієнт міняє зношені (значно зношені) банкноти на придатні до обігу	<b>0 грн</b>	У всіх відділеннях банку: Національна валюта приймається тільки для поповнення рахунків клієнта. По іноземній валюті послуга не надається. У спеціалізованих відділеннях: Національна валюта приймається без обмежень для обміну на придатні до обігу та для зарахування на рахунки. По іноземній валюті послуга не надається
8	Напрямок платежів	Обслуговування неідентифікованого клієнта при проведенні платежу	<b>до 1000 грн - 15 грн від 1000 грн - 1% (min 15 грн)</b>	
9	Напрямок платежів	Поповнення картки ПриватБанку у касі власником картки	<b>(з наявністю та без картки) - 0,2%</b>	
10	Напрямок платежів	Поповнення картки ПриватБанку у касі 3-ю особою	<b>- 0,5% min - 5 грн</b>	
11	Напрямок платежів	Зняття готівки з картки ПриватБанку у касі	<b>3 наявністю картки - 0 грн; Без картки - 0,2% min - 5 грн</b>	
12	Напрямок платежів	Видача готівки з карток інших банків	<b>3%</b>	Послуга надається у касах відділень