



Додаток до питання 3 рішення
Правління АТ «БІЗБАНК» від
25.06.2026 (Протокол №25/06-1)

Затверджено
Рішенням Правління
АТ «БІЗБАНК»
№25/06-1 від 25.06.2026

Додаток № 9
до Правил надання банківських послуг на умовах
комплексного банківського обслуговування для
клієнтів – фізичних осіб у АТ «БІЗБАНК »

**Умови здійснення платіжних операцій з ініціювання,
отримання грошових переказів та надання інших платіжних
послуг без відкриття Рахунку
(діють з 01.08.2026 р.)**

Зміст

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	2
РОЗДІЛ 2. КАСОВІ ОПЕРАЦІЇ.....	2
РОЗДІЛ 3. ГРОШОВІ ПЕРЕКАЗИ.....	4

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Умови здійснення платіжних операцій з ініціювання, отримання грошових переказів та надання інших платіжних послуг без відкриття Рахунку (надалі – «**Умови**») є Умовами банківського продукту в значенні термінів, визначених у Правилах, та **додатково** до загальних положень, що застосовуються до здійснення операцій без відкриття Рахунку (операцій, що здійснюються через касу Установ Банку), викладених у Правилах, визначають порядок здійснення операцій без відкриття Рахунку.

Усі додатки до Умов (за їх наявністю) є їх невід'ємною частиною. Будь-яке посилання на Умови означає посилання у тому числі і на додатки до цих Умов.

1.2. Терміни, що використовуються в цих Умовах із великої літери, є визначеними термінами і мають такі значення, які визначені для них в Договорі комплексного обслуговування (у т.ч. Правилах). Також, за текстом цих Умов з великої літери зазначаються прийняті Умовами скорочення. Заголовки в Умовах використовуються для зручності та не впливають на тлумачення положень цих Умов.

Усі інші терміни, значення яких не визначено Договором комплексного обслуговування (ДКО) з усіма додатками та доповненнями до нього, вживаються в значеннях, які визначені для них нормативно-правовими актами Національного банку України, іншими актами чинного законодавства України.

1.3. Зазначені Умови зокрема регулюють особливий порядок приєднання Клієнта, що здійснює операції, визначені цими Умовами, до ДКО. Приєднання Клієнта у разі виявлення останнім бажання отримати послуги, зазначені в цих Умовах, здійснюється шляхом проставлення підпису у відповідній графі платіжної інструкції під час здійснення касових операцій в касах Установи Банку, та не потребує підписання окремої Заяви про прийняття пропозиції Банку.

1.4. В момент звернення Клієнта за будь-якою послугою, що зазначена в цих Умовах, Клієнт має право ознайомитися з ДКО в приміщенні Установи Банку (в тому числі і на Офіційному сайті Банку) під час проведення операції, а також за бажанням отримати примірник Правил та цих Умов у паперовому вигляді. Також Банк надає Клієнту інформацію, передбачену ст. 30 Закону України «Про платіжні послуги», шляхом надання доступу до публічного (мережевого) ресурсу (на якому розміщена така інформація).

РОЗДІЛ 2. КАСОВЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

2.1. Банк здійснює касове обслуговування в порядку та на умовах, визначених ДКО, зокрема цими Умовами, законодавством України, в тому числі нормативно-правовими актами Національного банку України та внутрішніми нормативними документами Банку. За здійснення касових операцій з видачі готівкових коштів, зарахування, переказу Клієнт сплачує комісійну винагороду згідно з чинними на дату їх проведення Тарифами.

2.2. Обов'язки Клієнта при здійсненні касових операцій в Установах Банку:

- перерахувати отриману готівку, не відходячи від каси;
- перевіряти реквізити, вказані на касових документах, не відходячи від каси, правильність зазначених реквізитів у касових документах засвідчується власноручним підписом Клієнта;
- утримуватися від будь-яких дій, які можуть заважати роботі Установи Банку та іншим Клієнтам Банку, які знаходяться в цій Установі (не лягати, не кричати, не розмовляти по телефону при обслуговуванні в касі тощо).

2.3. Банк здійснює ідентифікацію і верифікацію клієнтів (Уповноважених осіб 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 в порядку, передбаченому внутрішніми нормативними документами Банку.

2.4. Банк має право не проводити ідентифікацію по кожній операції, якщо Клієнт раніше був ідентифікований та верифікований, при цьому Клієнт повинен надати оригінали документів, які засвідчують його особу при здійсненні таких операцій

2.5. У разі внесення/отримання Клієнтом готівкових коштів за дорученням - перевіряється правильність оформлення доручення, повноваження представника (Уповноваженої особи) Клієнта, здійснюється його ідентифікація та верифікація.

2.6. Приймання та видача готівки в касі Установ Банку

2.6.1. Банк здійснює видачу готівки через каси Установ Банку відповідно до ДКО, в тому числі цих Умов.

2.6.2. Всі операції в касах Установ Банку проводяться тільки в присутності Клієнта з оформленням відповідних касових документів

2.6.3. Видача готівки проводиться касиром одночасно з оформленням та наданням Клієнту касового документа, що підтверджує здійснення відповідної операції.

2.6.4. Видача готівки Клієнтам без відкриття Рахунку здійснюється за переказами, отриманими через міжнародні платіжні системи, в сумі отриманого переказу, якщо Національним банком України не встановлені обмеження щодо суми та/або валюти виплати переказу

2.6.5. Видача готівки за платіжними картами, емітованими іншими банками (українськими та іноземними) здійснюється в межах залишку коштів на відповідному Поточному рахунку Клієнта, з урахуванням установлених обмежень за такими операціями, зі сплатою комісійної винагороди Банку за проведення таких операцій згідно з чинними на дату проведення операції Тарифами.

2.6.6. Обмеження в отриманні (видачі) готівки Клієнтам без відкриття Рахунку застосовуються Банком:

- при відсутності підстав, необхідних для здійснення операції видачі готівкових коштів;

- в інших випадках, передбачених чинним законодавством, у тому числі нормативно-правовими актами Національного банку України та внутрішніх нормативних документів Банку.

2.6.7. При виявленні Клієнтом помилки (помилки) у касових документах (прибуткових та/або видаткових) касир/операційний працівник (виконавці операції) повинен виправити помилку та надати Клієнту правильний касовий документ.

2.6.8. Переказ готівкових коштів у національній валюті, що внесені Клієнтом у касу Установи Банку, здійснюється на підставі платіжної інструкції на переказ готівки, яка формується касиром на підставі інформації наявної в документах (рахунки, договори тощо) наданими Клієнтом. Відповідальність за правильність оформлення платіжної інструкції покладається на Клієнта, який проставленням власноручного підпису підтверджує правильність зазначених у ній реквізитів.

2.6.9. Скасування платежу, здійсненого в касі Банку, можливо тільки в день його здійснення в тій Установі Банку, де був проведений платіж, при умові що кошти за операцією ще не відправлені на рахунок отримувача коштів. Кошти повертаються Клієнтові (який був платником по операції) виключно готівкою - за умови надання ним документа, що посвідчує його особу, та оригіналу квитанції до платіжної інструкції на переказ готівки.

2.6.10. Банк у разі виявлення Клієнтом під час перерахування готівки під контролем працівника, в т.ч. касира, Установи Банку, недостач або надлишків банкнот (монет) уживає заходів щодо перевірки готівки і в разі підтвердження розбіжностей складає акт про розбіжності у двох примірниках, що засвідчується підписами осіб, які були присутні під час перерахування.

2.6.11. Банк виявлену Клієнтом під час перерахування готівки суму недостачі відшкодовує отримувачу готівки з операційної каси, а її надлишок приймає до операційної каси відповідно до оформленого акту про розбіжності.

2.6.12. Якщо готівка не була перерахована Клієнтом у приміщенні Установи Банку під контролем працівника Банку, то претензії від Клієнта щодо відшкодування недостачі не приймаються.

2.7. Умови здійснення валютно-обмінних операцій в касі.

2.7.1. Неповнолітні особи (до вісімнадцяти років) не мають права здійснювати валютно-обмінні операції в касі Установи Банку самостійно.

2.7.2. Клієнт може відмовитись від валютно-обмінної операції (ініціювати її скасування) протягом 15 хвилин після її проведення за наявності квитанції про здійснення валютно-обмінної операції в цій касі, після чого відповідна операція скасовується в наступному порядку:

- якщо була проведена операція з продажу іноземної валюти: Клієнт повертає куплену іноземну валюту, а касир забезпечує повернення коштів у національній валюті;

- якщо була проведена операція з купівлі іноземної валюти: Клієнт повертає національну валюту, а касир забезпечує повернення коштів в іноземній валюті.

2.7.3. Банк не приймає та не видає монети іноземної валюти. Залишок, який є меншим, ніж номінальна вартість мінімальної купюри відповідної іноземної валюти, купується Банком (або

Клієнту продається валюта до отримання мінімальної купюри) за гривню за комерційним курсом купівлі (продажу) іноземної валюти, встановленим розпорядженням по Банку.

2.8. Касові документи.

2.8.1. Після проведення платіжної операції Касир видає Клієнту відповідний касовий документ у 2-х примірниках, обидва з яких підписуються Касиром та згідно вимог проставляються підпис Клієнта, підписи та печатка працівників Установи Банку.

2.8.2. За потребою Клієнт має право отримати дублікат касового документа після здійснення операції зі сплатою згідно з чинними на дату такого запиту Тарифами.

2.8.3. Для отримання дубліката квитанції Клієнт зобов'язаний звернутися до Установи Банку, в якій здійснювалась відповідна касова операція.

2.8.4. Банк надає дублікат квитанції по платежу після проведення ідентифікації та верифікації Клієнта як фактичного платника або фактичного отримувача по операції або з наданням Клієнтом довіреності від фактичного платника або отримувача.

2.9. Режим касового обслуговування в Установах Банку.

2.9.1. Інформація про графік роботи Установи Банку та каси вказана на стенді режиму роботи Установи Банку, розміщеному при вході у приміщення такої Установи, а також на офіційному сайті Банку у мережі Інтернет за адресою www.bisbank.com.ua. Графік роботи Установи Банку та каси може відрізнятись від часу, зазначеного на стенді та на сайті, в залежності від обставин форс-мажору, в тому числі, але не виключно, енергетичної ситуації та інших обставин. У режимі роботи касового вузла передбачені технічні перерви на інкасацію.

2.9.2. Касове обслуговування Клієнтів в Установі Банку проводиться поточним Операційним днем та згідно графіку відповідної Установи Банку в Післяопераційний час.

2.9.3. Банк забезпечує обробку платежів не пізніше наступного Операційного дня або згідно з умовами договорів, укладених між Банком та відповідними отримувачами платежів.

РОЗДІЛ 3. ГРОШОВІ ПЕРЕКАЗИ

3.1. Банк надає послуги щодо відправлення та отримання грошових переказів за допомогою однієї з систем грошових переказів: Western Union, MoneyGram та Welsend. Операції переказу здійснюються виключно після проведення ідентифікації та верифікації клієнта та вжиття заходів відповідно до законодавства та внутрішніх нормативних документів, які регулюють відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

3.2. Комісійна винагорода за відправлення переказу сплачується Клієнтом-відправником згідно з чинними на дату переказу Тарифами відповідної системи переказів. Комісійна винагорода за відправлення переказу сплачується виключно в гривні.

3.3. З метою відправлення переказу через Установу Банку Клієнт надає документ, що посвідчує особу, а також повідомляє інформацію щодо міста та країни, в яку здійснюється переказ, валюти переказу, валюти виплати переказу в країні отримувача, суми переказу, прізвища та імені отримувача переказу, мети переказу.

3.4. Сформована працівником Установи Банку платіжна інструкція перевіряється Клієнтом. Проставленням власного підпису на платіжній інструкції щодо переказу Клієнт підтверджує правильність заповнення всіх її реквізитів. Обов'язок щодо повідомлення отримувачу унікального номеру переказу у відповідній системі переказів покладається на Клієнта-відправника.

3.5. Грошовий переказ може бути анульований тільки в тому випадку, якщо він не виплачений отримувачу. Анулювання переказу здійснюється виключно за наявності унікального номера переказу у відповідній системі та платіжної інструкції, роздрукованої з програмного забезпечення

відповідної системи переказів. При цьому працівник Установи Банку проводить ідентифікацію Клієнта на підставі наданого останнім документа.

3.6. З метою отримання переказу в Установі Банку Клієнт пред'являє працівнику Установи Банку паспорт або інший документ, що посвідчує особу, а також повідомляє унікальний номер переказу, ім'я відправника та країну, звідки надійшов переказ, очікувану суму коштів. Для деяких систем переказів може вимагатись правильна відповідь на контрольне питання. Грошовий переказ виплачується Банком тільки за умови відповідності даних, наданих одержувачем, і даних у відповідній системі грошових переказів.

3.7. Клієнт Банку зобов'язаний перерахувати грошові кошти в Установі Банку одразу після отримання переказу в присутності касира Банку, який видав такий переказ.

3.8. Видача наявних коштів в іноземній валюті фізичним особам по переказах без відкриття Рахунку здійснюється через касу Установи Банку при наявності даної валюти в повній сумі. Якщо сума переказу є меншою, ніж номінальна вартість мінімальної купюри відповідної іноземної валюти, такий залишок купується у фізичної особи за гривню за комерційним курсом, установленим на день здійснення операції в касі Установи Банку.