

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

**Директор  
ТОВ «ФК «АЛЬФА-ІНВЕСТ ГРУП»  
Наказ № 106 від 30.04.2026 р.**



**Тимофій ПАВЛІЧЕНКО**

**Внутрішні правила  
про надання фінансових послуг  
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АЛЬФА-ІНВЕСТ ГРУП»  
(нова редакція)**

## **1. Загальні положення.**

1.1. Внутрішні правила про надання фінансових послуг (далі за текстом - Правила) **ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АЛЬФА-ІНВЕСТ ГРУП»** (далі за текстом – Фінансова установа) є внутрішнім документом Фінансової установи, який визначає порядок і вимоги щодо надання фінансових послуг Фінансовою установою/Відділення Фінансової установи.

1.2. Дані Правила розроблені Фінансовою установою з урахуванням вимог законів України, Статуту Фінансової установи, інших нормативно-правових актів, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку України (далі – «НБУ»), які регулюють питання провадження діяльності з надання фінансових послуг з торгівлі валютними цінностями.

1.3. Фінансова установа здійснює свою діяльність на підставі ліцензії НБУ на здійснення валютних операцій в частині торгівлі валютними цінностями в готівковій формі.

1.4. Ці Правила включають:

- 1) перелік і опис видів фінансових послуг;
- 2) порядок надання фінансових послуг;
- 3) строки та порядок зберігання інформації про надання фінансових послуг;
- 4) порядок врегулювання спорів між Фінансовою установою та клієнтом з питань валютно-

обмінних операцій.

1.5. Ці Правила не розглядають загальний порядок формування документів за касовими операціями Фінансової установи.

1.6. У разі невідповідності окремих вимог Правил нормам чинного законодавства України та нормативно-правовим актам НБУ, в тому числі у зв'язку із внесенням змін та доповнень до них, Фінансова установа/ Відділення керується цими Правилами у частині, що не суперечить чинному законодавству України та діючим нормативно-правовим актам НБУ.

1.7. Питання, що не врегульовані цими Правилами, регулюються «Положенням про порядок організації та здійснення валютно-обмінних операцій **ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АЛЬФА-ІНВЕСТ ГРУП»** (надалі – Положенням про валютно-обмінні операції)

1.8. Ці Правила є обов'язковими для виконання всіма Відділеннями Фінансової установи, які задіяні в процесі проведення валютно-обмінних операцій.

## **2. Перелік та опис фінансових послуг.**

2.1. Перелік фінансових послуг, які здійснює Фінансова установа – це валютно-обмінні операції, а саме:

- купівля у фізичних осіб - резидентів і нерезидентів готівки іноземної валюти за готівкові кошти в гривні;
- продаж фізичним особам - резидентам і нерезидентам готівки іноземної валюти за готівкові кошти в гривні.

2.2. Відділення мають право здійснювати операції з купівлі готівки іноземної валюти у фізичних осіб та продажу готівки іноземної валюти фізичним особам за готівкові кошти в гривні.

2.3. Валютно-обмінні операції для клієнтів (резидентів і нерезидентів) з іноземною валютою здійснюються Відділеннями згідно з порядком, визначеним цими Правилами та відповідно до вимог Постанови НБУ № 2 від 02.01.2019 р. «Положення про здійснення операцій із валютними цінностями» (зі змінами та доповненнями).

2.4. Фінансова установа не здійснює валютно-обмінні операції з монетами іноземних держав.

## **3. Порядок надання фінансових послуг.**

3.1. Фінансова установа/ Відділення під час здійснення валютно-обмінних операцій:

- здійснюють документальне оформлення кожної валютно-обмінної операції;
- здійснюють своєчасне відображення валютно-обмінної операції в бухгалтерському обліку;
- забезпечують належний внутрішній контроль за валютно-обмінними операціями;
- створюють безпечні умови для роботи з готівкою та її зберігання.

3.2. Фінансова установа забезпечує наявність програмних комплексів, функціональні можливості яких забезпечують здійснення контролю за обсягами проведення валютно-обмінних операцій у межах Фінансової установи.

3.3. Фінансова установа забезпечує відповідність приміщень Відділень вимогам нормативно-правових актів НБУ з питань організації захисту приміщень, а саме у відповідність до вимог Постанови НБУ № 100 від 06.10.2017 р. «Про затвердження Правил з організації захисту приміщень небанківських установ в Україні» (зі змінами та доповненнями).

3.4. Фінансова установа забезпечує обладнання робочого місця касира таким чином, щоб клієнт міг спостерігати за перерахуванням готівки та перевіркою справжності банкнот.

3.5. На робочому місці головного касира (касира) Відділення повинен бути:

- а) документ, що посвідчує його особу та/або службове посвідчення;
- б) для підтвердження справжності банкнот іноземної валюти - лічильник/сортувальник банкнот з функцією контролю ультрафіолетового, інфрачервоного та магнітного захисту та/або приладів (детекторів), що забезпечують збільшення зображень, візуалізацію ультрафіолетового та інфрачервоного захисту та магнітний контроль;
- г) інші документи, які відповідно нормативно-правових актів НБУ повинні знаходитися на Відділенні.

3.6. Працівники Фінансової установи під час виконання своїх посадових обов'язків повинні дотримуватися вимог ст. 30 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» та здійснювати обслуговування клієнтів українською мовою як державною мовою, інші мови обслуговування застосовувати у випадку наявності прохання клієнта про його персональне обслуговування такою мовою.

3.7. Фінансова установа забезпечує розміщення на Відділенні в доступному для огляду клієнтами місці (на стенді або в іншому оформленні) таку інформацію:

- 1) копію наказу (розпорядження) Фінансової установи про встановлення курсів купівлі та продажу іноземних валют;
- 2) перелік валютно-обмінних операцій, які здійснює Відділення;
- 3) повідомлення про обов'язковість здійснення касиром операції сторно протягом 15 хвилин після проведення валютно-обмінної операції в разі звернення клієнта з відмовою від здійсненої валютно-обмінної операції за умови наявності документа, який друкується РРО/ПРРО та застосовується для обліку та реєстрації валютно-обмінних операцій;
- 4) наказ про банкноти іноземної валюти, які набули під час обігу одну або кілька ознак значного зношення/пошкодження відповідно Постанови Правління НБУ № 76 від 20.06.2023 р. «Про затвердження Змін до Інструкції про порядок організації касової роботи банками та проведення платіжних операцій надавачами платіжних послуг в Україні»;
- 5) повідомлення про касира Відділення, який здійснює валютно-обмінні операції (прізвище, ім'я, по-батькові);
- 6) Копія витягу з електронного реєстру ліцензій на здійснення валютних операцій;
- 7) повідомлення про початок роботи Відділення, в якому зазначається: найменування Відділення, місцезнаходження Відділення, номер «гарячої лінії» та інша інформація, зазначена у Постанові НБУ № 1 від 02.01.2019 р. «Про затвердження Положення про структуру валютного ринку України, умови та порядок торгівлі іноземною валютою та банківськими металами на валютному ринку України»;
- 8) «Інформація для споживачів/клієнтів», в якій зазначено, інформацію про забезпечення Фінансовою установою таємниці фінансової послуги, контактну інформацію Фінансової установи (із зазначенням місцезнаходження, номера телефону або телефону «гарячої лінії», адреси електронної пошти, посилання на інтернет-сторінку Фінансової установи для направлення (подання) звернень клієнтів до Фінансової установи) та контактну інформацію Національного банку України.

Вищезазначена інформація повинна розміщуватися на Відділенні в доступному для огляду клієнтами місці та має відповідати змісту рішень, прийнятих та оформлених у вигляді паперового або електронного документа.

3.8. Касирам Відділень Фінансової установи заборонено відмовляти клієнтам у здійсненні валютно-обмінних операцій з банкнотами іноземної валюти, які за дизайном і елементами захисту повністю відповідають зразкам та описам, що наведені на сторінках офіційних сайтів центральних/національних банків іноземних держав, справжність яких підтверджена з використанням відповідного обладнання.

3.9. Фінансова установа (касири Відділень) зобов'язані підтверджувати справжність банкнот іноземної валюти з використанням лічильників/сортувальників банкнот з функцією контролю ультрафіолетового, інфрачервоного та магнітного захисту та/або приладів (детекторів), що забезпечують збільшення зображень, візуалізацію ультрафіолетового та інфрачервоного захисту та магнітний контроль.

3.10. У разі спірних питань з клієнтом при проведенні валютно-обмінних операцій, касири Відділень Фінансової установи негайно зобов'язані звернутися до Головного офісу Фінансової установи за допомогою телефонного зв'язку, а саме до Заступника директора з касової дисципліни та/або Заступника директора з операційної діяльності, для розв'язання спірних питань з клієнтами в режимі реального часу, щоб запобігти виникненню конфліктної ситуації.

3.11. Під час здійснення валютно-обмінних операцій Фінансова установа не приймає до обміну іноземну валюту, яка набула під час обігу одну або кілька ознак значного зношення/пошкодження:

- розірвані (розрізані) на частини;
- із пошкодженими елементами дизайну та захисту (видалені цифрові чи текстові позначення номіналу, зображення портрета, оптично-змінні елементи захисту, захисні стрічки);
- зі змінним первісним кольором паперу та/або зображень;
- із локальними забрудненнями (плямами), включаючи видимі в ультрафіолетових променях, загальна площа яких перевищує половину площі банкноти;
- із загальними забрудненнями, включаючи ті, що спричиняють люмінесценцію паперу в ультрафіолетових променях;
- обпалені, пропалені, трухлі (пошкоджені внаслідок тривалої дії вологи, різних рідин, хімікатів або з ознаками гниття);
- мають явні друкарські недоліки;
- банкноти, які вилучені іноземною державою з обігу після дати, оголошеної банком-емітентом відповідної валюти (за наявності згоди банку кореспондента відповідної держави на обмін цих банкнот).

3.12. Фінансова установа має право приймати на інкасо банкноти іноземної валюти, перелік яких зазначений у підпункті 3.11 цих Правил від клієнтів (резидентів і нерезидентів) за умови, що Фінансова установа має договірні відносини з банками України щодо прийняття банкнот іноземної валюти на інкасо, які мають в свою чергу договори з банками-кореспондентами.

3.13. У разі укладання Фінансовою установою договору на інкасо з одним із банком України, Фінансова установа розробляє та затверджує Наказом директора Фінансової установи Порядок прийняття на інкасо банкнот, в якому зазначається правила прийняття установою банкнот іноземної валюти на інкасо (надалі – Порядок). Вказаний Порядок є обов'язковим внутрішнім документом для виконання всіма Відділеннями Фінансової установи за умови виконання умови, зазначеної у п. 3.12. цього Положення.

3.14. Фінансовій установі заборонено здійснювати валютно-обмінні операції з банкнотами (банківськими білетами) та монетами Центрального банку Російської Федерації із зображенням мап, символів, будівель, пам'ятників, пам'яток археології, архітектури, історії, краєвидів та будь-яких інших об'єктів, розташованих на окупованих Російською Федерацією адміністративно-територіальних одиницях України, та/або які містять тексти, пов'язані з окупацією Російською Федерацією адміністративно-територіальних одиниць України.

3.15. Фінансовій установі заборонено здійснювати валютно-обмінні операції з використанням білоруських рублів та/або з клієнтом, яка має місцезнаходження (zareєстрований/постійно проживає) в Російській Федерації або в Республіці Білорусь.

***Щодо особливостей проведення валютно-обмінних операцій на суми, що не перевищує чи перевищує незначний розмір валютної операції.***

3.16. Клієнти можуть здійснювати у Відділеннях Фінансової установи операції з купівлі/продажу готівкової іноземної валюти без обмеження за сумою, але в межах наявної готівкової гривні та іноземної валюти на відповідному Відділенню, а також в межах лімітів, встановлених на Відділенню.

3.17. Порядок проведення валютно-обмінних операцій на суму, ***що не перевищує незначний розмір валютної операції*** регулюється Положенням про валютно-обмінні операції.

3.18. Фінансова установа здійснює валютно-обмінні операції на суму (в еквіваленті), що перевищує незначний розмір, з дотриманням вимог законодавства України про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та

фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення та внутрішніх документів/розпорядчих документів Фінансової установи – зокрема вжиття заходів зі здійснення належної перевірки клієнтів.

3.19. До початку проведення операцій, зазначених у п. 3.18 Правил та в інших випадках, визначених в статті 11 Закону про ПВК/ФТ, касир Відділення проводить належну перевірку клієнта, яка включає ідентифікацію і верифікацію клієнта, та визначена у внутрішніх документах Фінансової установи.

3.20. Касир Відділення при зверненні клієнта для здійснення валютно-обмінних операцій на суму (в еквіваленті), що перевищує незначний розмір відповідно до Закону ПВК/ФТ та в інших випадках, визначених в статті 11 Закону ПВК/ФТ негайно повідомляє за допомогою телефонного зв'язку Відповідального працівника про відповідне звернення клієнта і для здійснення подальшого контролю Відповідальним працівником за внесенням необхідних даних по клієнту та проведенням інших дій касиром Відділення для виконання вимог законодавства України про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення та внутрішніх документів/розпорядчих документів Фінансової установи.

3.21. У разі виявлення касиром Відділення ознак дроблення клієнтом валютно-обмінних операцій або за наявності інших підозр щодо мети чи характеру діяльності клієнта, його поведінки, касир зобов'язаний негайно призупинити обслуговування до моменту з'ясування обставин, повідомити Відповідального працівника засобами телефонного або електронного зв'язку. Забезпечити посилену ідентифікацію та верифікацію клієнта (зокрема шляхом запиту додаткових документів або відомостей, що пояснюють характер таких операцій), діяти виключно за вказівками Відповідального працівника щодо можливості проведення операції чи відмови від її здійснення, а також зафіксувати деталі поведінки клієнта для подальшої передачі цієї інформації Відповідальному працівнику з метою прийняття рішення та документального оформлення результатів підозрілої діяльності.

3.22. Відділення здійснює операцію сторно протягом 15 хвилин після проведення валютно-обмінної операції в разі звернення клієнта з відмовою від раніше здійсненої валютно-обмінної операції за умови пред'явлення клієнтом, наданого Відділенням, розрахункового документа РРО/ПРРО.

3.23. У випадку встановлення НБУ обмежень/тимчасових обмежень на здійснення операцій з купівлі-продажу іноземних валют в Україні, валютно-обмінні операції Фінансової установи мають здійснюватися із урахуванням зазначених обмежень.

3.24. Порядок встановлення курсів купівлі та продажу іноземних валют у готівковій формі за гривні регулюються Положенням про валютно-обмінні операції Фінансової установи.

3.25. Касир Відділення роздруковує та розміщує у Відділенні в доступному для огляду клієнтами місці наказ/розпорядження щодо курсів купівлі та продажу іноземних валют.

3.26. Протягом робочого дня у Відділенні Фінансової установи курси валют можуть змінюватися.

3.27. Курси іноземних валют можуть відрізнятися у Відділеннях, розташованих за різними адресами.

3.28. Контроль за виконанням валютно-обмінних операцій здійснюється директором та іншими посадовими особами Фінансової установи, які визначаються відповідними внутрішніми наказами Фінансової установи.

3.29. Відділення зобов'язані здійснювати валютно-обмінні операції з оформленням документа, який створений в паперовій та/або електронній формі РРО або ПРРО та застосовується для обліку і реєстрації валютно-обмінних операцій (далі - розрахунковий документ РРО/ПРРО).

3.30. Порядок оформлення та видачі/надання документів, якими оформлюються валютно-обмінні операції регулюються Положенням про валютно-обмінні операції.

### ***Щодо особливостей проведення валютно-обмінних операцій з клієнтами серед осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення (ММГН)***

3.31. Фінансова установа та її Відділення забезпечують рівний доступ до фінансових послуг для всіх категорій клієнтів, дотримуючись принципів безбар'єрності, інклюзивності та недискримінації.

3.32. При зверненні клієнта з числа осіб з інвалідністю або ММГН, касир Відділення повинен враховувати фізичні та комунікаційні потреби клієнта, забезпечуючи комфортні умови для здійснення валютно-обмінної операції.

3.33. У разі обслуговування клієнтів із порушеннями зору, слуху або мовлення, касир використовує доступні методи обміну інформацією (письмові повідомлення, збільшений шрифт, технічні засоби

зв'язку). Касир зобов'язаний надати вичерпну інформацію про умови валютно-обмінної операції, курс валют у формі, що є доступною для сприйняття конкретним клієнтом.

3.34. Для клієнтів, які через фізичні вади не можуть самостійно підписати розрахункові документи або власноруч засвідчити копії документів, що надаються для здійснення ідентифікації та верифікації, процедура проводиться в їх присутності з дотриманням принципів доступності та недискримінації. У разі відсутності у клієнта законного представника, Фінансова установа забезпечує право клієнта на обслуговування шляхом залучення уповноваженого працівника установи для надання допомоги в технічному оформленні документів та засвідченні копій. Підтвердження волевиявлення клієнта та його згоди з наданими копіями документів здійснюється у спосіб, що не порушує таємницю надання фінансової послуги, зокрема із застосуванням штатних засобів відео фіксації касового вузла. Фізична неможливість власноручного підписання клієнтом будь-яких документів, що супроводжують надання фінансової послуги не є підставою для відмови у наданні фінансової послуги.

3.35. Касири Відділень, в межах технічних можливостей конкретного приміщення, сприяють безперешкодному доступу клієнтів до місця надання послуг та, за потреби, надають допомогу при використанні елементів доступності. У Відділеннях, де це передбачено архітектурно-планувальними рішеннями, обслуговування здійснюється через касові зони, облаштовані з урахуванням потреб маломобільних груп населення щодо зручності комунікації та передачі коштів.

#### **4. Строки та порядок зберігання інформації про надання фінансових послуг.**

4.1. Фінансова установа/ Відділення зобов'язані забезпечити зберігання розрахункових документів РРО/ПРРО у вигляді паперового або електронного документа в документах дня.

4.2. Строк зберігання касових документів визначається пунктом 44.3. Податкового кодексу України.

4.3. Відділення зобов'язані вести реєстри купленої та/або проданої готівкової іноземної валюти у вигляді паперового або електронного документа. Фінансова установа зобов'язана відображати в цих реєстрах здійснені операції з купівлі та/або продажу готівкової іноземної валюти. Ці реєстри зберігаються в документах дня.

4.4. Касир Відділення Фінансової установи засобами програмно-технічного комплексу зобов'язаний щоденно вести *звітну довідку про касові обороти за день і залишки цінностей*. У кінці операційного дня ця довідка роздруковується та зберігається в паперовій формі в документах дня.

4.5. Формування документів дня проводиться касирами Відділення в кінці робочого дня або в кінці зміни касира Відділення. Всі документи повинні бути підписані касиром Відділення та прошиті. Справи по касовим документам формуються за місяць щоденно.

4.6. Відповідальне зберігання справ по касовим документам проводиться безпосередньо в приміщенні відповідного Відділення з подальшим переданням до Головного офісу Фінансової компанії.

4.7. Передача архіву справ по касовим документам до головного офісу Фінансової установи здійснюється в залежності від площі приміщення Відділення (раз в місяць, раз у квартал, раз у рік, на вимогу тощо).

4.8. Касири Відділення несуть персональну відповідальність за формування, зберігання та передачу справ по касовим документам.

#### **5. Порядок врегулювання спорів між Фінансовою установою та клієнтом з питань валютно-обмінних операцій.**

5.1. Взаємодія з клієнтом та розгляд звернень клієнтів щодо виникнення спірних питань здійснюється відповідно до затвердженого в Фінансовій установі «Порядку взаємодії зі споживачами фінансових послуг та розгляду звернень споживачів фінансових послуг ТОВ «ФК «АЛЬФА-ІНВЕСТ ГРУП»».

5.2. Врегулювання спорів між Клієнтом та Фінансовою установою з питань здійснення валютно-обмінних операцій відбувається за згодою сторін.

5.3. При відсутності згоди – спори між Фінансовою установою і клієнтом розглядаються в судовому порядку згідно чинного законодавства України.

5.4. У разі виникнення будь-якої спірної ситуації, пов'язаної зі здійсненням валютно-обмінної операції на Відділеннях, клієнт повідомляє Фінансову установу шляхом:

- 1) телефонного дзвінку на «гарячу лінію» Фінансової установи :  
**+38(044)587-73-84, +38(067) 587 73 04;**
- 2) надсилання скарги або звернення на офіційно зареєстровану електронну пошту Фінансової установи: **0445877384tel@gmail.com;**
- 3) звернення через сайт Фінансової установи: <https://apay.kiev.ua>;
- 4) надання письмової заяви за місцезнаходженням Фінансової установи в довільній формі засобами поштового зв'язку (простим або рекомендованим, або з оголошеною цінністю листом/листівкою (поштовою карткою)), кур'єром, за місцезнаходження Фінансової установи: **вул. Братства тарасівців, будинок 5, офіс 249, м. Київ, 02121, Дарницький район.** Звернення повинно бути підписано клієнтом із зазначенням дати. Заява клієнта реєструється у встановленому порядку. Фінансова установа, на підставі отриманої письмової заяви клієнта, вживає усіх можливих заходів щодо врегулювання спірного питання, яке виникло, і письмово повідомляє клієнта про результат розгляду його заяви.

5.5. Інформація для клієнта щодо звернень розміщується на кожному Відділенню Фінансової установи у доступному для огляду місті на відділенню, в якій вказується:

1) контактна інформація Фінансової установи (із зазначенням місцезнаходження, номера телефону або телефону «гарячої лінії», адреси електронної пошти, посилання на інтернет-сторінку Фінансової установи) для направлення (подання) звернень клієнтів до Фінансової установи;

2) контактна інформація НБУ (із зазначенням місцезнаходження, номера телефону універсальної «гарячої лінії», адреси електронної пошти, посилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва НБУ) для направлення (подання) звернень клієнтів Фінансової установи до НБУ.

5.6. Підставою для врегулювання спорів між Фінансовою установою та Клієнтом з питань здійснення валютно-обмінної операції є розрахунковий документ РРО/ПРРО, визначений чинним законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ та який може бути використаний під час урегулювання спірних питань.

## 6. Прикінцеві положення.

6.1. Ці Правила набувають чинності з дати затвердження його у Фінансовій установі (директором Фінансової установи) та діють до їх скасування або прийняття нового внутрішнього документу, який регулює аналогічні питання, у встановленому законодавством та внутрішніми нормативними документами Фінансової установи порядку.

6.2. Зміни та доповнення до цих Правил оформлюються додатком або шляхом підготовки нової редакції Правил та затверджуються відповідно до встановленого у Фінансовій установі порядку. Прийняття нової редакції Правил автоматично призводить до припинення дії попереднього документа.

6.3. У разі невідповідності будь-якої частини цих Правил законодавству України, нормативно-правовим актам НБУ, зокрема у зв'язку з прийняттям нових нормативно-правових актів, ці Правила будуть діяти лише у тій частині, яка не суперечить чинному законодавству України.

6.4. Дія цих Правил припиняється з моменту прийняття відповідного рішення у Фінансовій установі.

6.5. Всі питання, не врегульовані цими Правилами, вирішуються у формі, що не суперечать здоровому глузду, в порядку, передбаченому іншими внутрішніми документами Фінансової установи та на підставі законодавства України.

6.8. За консультаціями та/або у випадках інших непорозумінь щодо цих Правил касири Відділення мають звертатися до Головного офісу Фінансової установи.

Усього в цьому документі пролунмерованих: ...

підписом

*(Signature)*

аркушів

Директор ТОВ «ФК «АЛЬФА-ІНВЕСТ ГРУП»

Павліченко Т.О.

