

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказ № 1-ОД від 07 січня 2025 року

**ТОВ «ФІНАНSOVA КОМПАНІЯ
«ФІНЕКСПРЕС»**

Директор – О.Ю. Губіна



**Правила
надання фінансових платіжних послуг
з переказу коштів без відкриття рахунку**

м. Київ – 2025

ЗМІСТ:

<u>1. ТЕРМІНИ ТА ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</u>	<u>3</u>
<u>2. ОПИС ТА ВИДИ ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ ЩОДО ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ БЕЗ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ. ПОРЯДОК ІНІЦІУВАННЯ ТА ЗАВЕРШЕННЯ ПЕРЕКАЗІВ. ОТРИМАННЯ ТА СПЛАТА ВІНАГОРОДИ ПЛАТІЖНІЙ УСТАНОВІ</u>	<u>8</u>
<u>3. ПОРЯДОК УЧАСТІ ПЛАТІЖНОЇ УСТАНОВИ ТА ВИКОНАННЯ ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЙ З ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ У ПЛАТІЖНИХ СИСТЕМАХ</u>	<u>22</u>
<u>4. ДОГОВІРНІ ВІДНОСИНИ З КОРИСТУВАЧАМИ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ ТА ТРЕТІМИ ОСОБАМИ ПІД ЧАС НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ</u>	<u>25</u>
<u>5. ПОРЯДОК ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ</u>	<u>28</u>
<u>6. ПОРЯДОК РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО УМОВИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ ПРО ПРИЗУПИНЕННЯ/ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ</u>	<u>32</u>
<u>7. СТРОКИ ТА ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ</u>	<u>35</u>
<u>8. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ. ЗАХОДИ РЕАГУВАННЯ У РАЗІ НАДХОДЖЕННЯ ЗАПИТІВ ВІД ОРГАНІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ</u>	<u>36</u>

1. Терміни та загальні положення

1.1. У цих Правилах надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку (далі – «Правила») ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ФІНЕКСПРЕС» (далі – «Платіжна установа») терміни та визначення вживаються в такому значенні:

Автоматизована система – сукупність програмних компонентів, веб-сторінок (веб-сайтів), апаратно-технічних засобів, програмного забезпечення, серверів та пристроїв, які використовуються Платіжною установою (її співробітниками) для збору, обробки, маршрутизації та зберігання інформації, для виконання (ініціювання, виконання, завершення) платіжних операцій з переказу коштів та/або для інформаційно-технічної взаємодії сторін Договору(-ів) про переказ коштів.

Авторизація – процедура отримання дозволу від банку-емітента ЕПЗ на проведення Платіжної операції з переказу коштів із застосуванням ЕПЗ (платіжної картки).

Держатель платіжного інструменту (далі - «Держатель ЕПЗ») - фізична особа, яка на законних підставах використовує платіжний інструмент для ініціювання платіжної операції з відповідного рахунку для виконання платіжних операцій або здійснює інші операції із застосуванням зазначеного платіжного інструменту.

Договір про переказ коштів – договір про надання платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку, який передбачає виконання платіжних операцій з переказу коштів (виплата-прийом, прийом або виплата), укладений Платіжною установою з Платником або Отримувачем або особою, яка одночасно виступає як Платник та Отримувач.

Еквайр - надавач платіжних послуг, який надає послугу еквайрингу платіжних інструментів та має ліцензію на надання такої послуги, та з яким Платіжною установою укладено договір.

Електронний платіжний засіб (далі – «ЕПЗ») – платіжний інструмент, реалізований на будь-якому носії, що містить в електронній формі дані, необхідні для ініціювання платіжної операції та/або здійснення інших операцій, визначених договором з емітентом. Під ЕПЗ у цих Правилах розуміється виключно такий вид електронного платіжного засобу як платіжна картка.

Електронний підпис - електронні дані, які додаються підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються ним як підпис.

Кваліфікований електронний підпис (далі – «КЕП») - удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа. КЕП має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та має презумпцію його відповідності власноручному підпису.

Карткова ПС – міжнародна (Visa International, MasterCard тощо), внутрішньодержавна платіжна система (Національна платіжна система «Український платіжний простір» тощо) для виконання платіжних операцій із формальними та стандартизованими домовленостями і загальними правилами, в якій здійснюється емісія ЕПЗ, їх процесинг, еквайринг та інші операції з ЕПЗ.

Користувач платіжних послуг – фізична особа або юридична особа, яка отримує чи має намір отримати фінансову платіжну послугу як платник або отримувач (або обидва одночасно).

Негайно – найкоротший можливий строк [при поточних обставинах], але не пізніше наступного операційного дня, у який мають виконуватися (відбуватися) відповідні дії з моменту настання підстави для їх виконання.

Оператор – технологічний оператор платіжних послуг – юридична особа, що надає послуги процесингу, клірингу або виконує операційні, інформаційні та інші технологічні функції, пов'язані з наданням платіжних послуг, без залучення коштів за платіжними операціями на свій

рахунок, інформацію про яку внесено Національним банком України до Реєстру платіжної інфраструктури.

Отримувач – особа, на рахунок якої зараховується сума платіжної операції.

Партнер із зарахування на ЕПЗ - надавач платіжних послуг, який є учасником відповідної Карткової ПС та надає послуги із зарахування коштів на рахунок Отримувача, до якого емітовано ЕПЗ Отримувача у цій Картковій ПС.

Переказ коштів без відкриття рахунку - платіжна послуга, що надається Платнику з метою переказу коштів у безготівковій формі Отримувачу або надавачу платіжних послуг, який діє від імені Отримувача, під час якої надавач цієї послуги не використовує відкритий у нього рахунок Платника та/або Отримувача.

Платіжна операція з переказу коштів (далі – «Переказ коштів» або «Платіжна операція») - рух певної суми коштів, що ініційований Платником, з метою її зарахування на рахунок Отримувача.

Платіжний інструмент - персоналізований засіб, пристрій та/або набір процедур, що відповідають вимогам законодавства та погоджені користувачем і надавачем платіжних послуг для надання платіжної інструкції.

Платіжний пристрій – технічний пристрій (банківський автомат, платіжний термінал, програмно-технічний комплекс самообслуговування (ПТКС), програмно-апаратне середовище мобільного телефону, інший пристрій), що дає змогу користувачу ініціювати платіжну операцію, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього пристрою.

Платіжна послуга - передбачена законодавством України діяльність надавача платіжних послуг з виконання та/або супроводження платіжних операцій.

Платіжна система – система для виконання платіжних операцій із формальними та стандартизованими домовленостями і загальними правилами щодо процесингу, клірингу та/або виконання розрахунків між учасниками платіжної системи. У цих Правилах сукупне поняття для платіжних систем (в т.ч. карткових міжнародних), операторами платіжних систем яких є резиденти України або нерезиденти, прямим чи непрямим учасником яких є Платіжна установа.

Платіжна інструкція - розпорядження ініціатора надавачу платіжних послуг щодо виконання платіжної операції. Форма платіжної інструкції встановлюється Договором про переказ коштів. Платіжна інструкція містить інформацію, що дає змогу Платіжній установі ідентифікувати особу Платника та Отримувача за платіжною операцією, рахунки Платника та Отримувача, надавачів платіжних послуг Платника та Отримувача, суму платіжної операції та іншу інформацію (реквізити), необхідну для належного виконання платіжної операції.

Платник – особа, з рахунку якої ініціюється Переказ коштів на підставі платіжної інструкції.

Публічний договір – оприлюднена у спосіб, передбачений законодавством України, публічна пропозиція (оферта) Платникам, за умовами якої Платіжна установа приймає на себе зобов'язання по обслуговуванню (виконанню) ініційованих Платниками Платіжних операцій з переказу коштів на визначених у такій публічній пропозиції (оферті) умовах. Умови публічної пропозиції є однаковими для всіх Платників та доступні для ознайомлення на веб-сайті Платіжної установи за посиланням: <https://finexpress.com.ua/pravova-informatsiya.html>, та доступні Платникам для ознайомлення до ініціювання Платіжних операцій з переказу коштів (зокрема, на спеціально захищених веб-сторінках (чекаутах), на яких відбувається ініціювання).

Рахунок – сукупне визначення розрахункових рахунків Платіжної установи, які відкрито у будь-яких банках України в національній валюті (гривні) та у розрахункових банках відповідних Платіжних систем, через які виконуються платіжні операції з переказу коштів, клірингові та інші розрахунки в Платіжних системах. Для обліку власних коштів Платіжна установа використовує поточні рахунки, таким чином відокремлюючи власні кошти від коштів користувачів платіжних послуг на розрахункових рахунках.

Реєстр виплат – зведена платіжна інструкція в електронній формі, яка містить розпорядження Платника та необхідну інформацію щодо однієї або декількох платіжних операцій з переказу коштів, які необхідно виконати, та Отримувачів за цими платіжними операціями, яка надається Платником Платіжній установі погодженим в Договорі про переказ коштів каналом взаємодії під час виконання платіжних операцій, в тому числі Реєстрових переказів. Реєстр виплат складається з однієї або декількох платіжних інструкцій. Кожне розпорядження на переказ коштів у Реєстрі виплат містить достатню інформацію для виконання платіжної операції з переказу коштів Отримувачу.

Реєстровий переказ – платіжна операція з переказу коштів, ініційована Платником шляхом перерахування коштів з рахунку Платника на Рахунок Платіжної установи, для подальшого переказу коштів одному або декільком Отримувачам із обов'язковим наданням Платником Платіжній установі даних (реквізитів) Отримувача(-ів). Реєстровий переказ ініціюється Платником з використанням Реєстру виплат.

Реквізити ЕПЗ – набір даних, пов'язаних з конкретним ЕПЗ, а саме: номер ЕПЗ, дата вичерпання терміну дії (expiration date), код перевірки справжності (CVV2/CVC2).

Засіб дистанційної комунікації (далі – «ЗДК») – засіб комунікації, що використовується у процесі ініціювання платіжних операцій без фізичної присутності Платника в банку, в якому відкриті рахунок(-ки) Платника. До таких засобів відносяться інтернет-банкінг, мобільний банкінг тощо.

Торговець – суб'єкт господарювання (юридична особа або фізична особа, яка здійснює підприємницьку діяльність, незалежну професійну діяльність), який відповідно до договору з Платіжною установою приймає до обслуговування платіжні інструменти (зокрема, ЕПЗ) Платників для здійснення оплати вартості товарів чи послуг такого суб'єкта господарювання.

Удосконалений електронний підпис, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису (далі – «УЕП» або «УЕП з кваліфікованим сертифікатом») - удосконалений електронний підпис, створений з використанням кваліфікованого сертифіката електронного підпису, у якому немає відомостей про те, що особистий ключ зберігається в засобі кваліфікованого електронного підпису чи печатки.

Чарджбек – операція з повернення коштів за платіжною операцією (яка була ініційована з використанням ЕПЗ), яку було визнано такою, що підлягає поверненню в результаті оскарження цієї платіжної операції у Картковій ПС відповідним держателем платіжного інструменту/банком-емітентом платіжного інструменту/іншим учасником Карткової ПС відповідно до правил цієї Платіжної системи. Чарджбек за платіжною операцією настає у разі пред'явлення (зокрема, з боку Еквайра) Платіжній установі суми такої платіжної операції як обов'язкової до сплати або у разі примусового списання (утримання) коштів за Чарджбеком Еквайром.

PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standart) – стандарт безпеки даних індустрії платіжних карток, розроблений Радою зі стандартів безпеки індустрії платіжних карток, заснованою міжнародними платіжними системами.

Всі інші терміни, зазначені у цих Правилах, вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про платіжні послуги», інших нормативно-правових актах України, правилах відповідних Платіжних систем.

1.2. Правила є обов'язковими для виконання всіма працівниками Платіжної установи, які прямо чи опосередковано та відповідно до посадових інструкцій задіяні у наданні фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку.

1.3. Метою діяльності Платіжної установи є надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку між Платниками та Отримувачами.

1.4. З метою надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку Платіжна установа стає учасником внутрішньодержавних та міжнародних Платіжних систем.

Участь у Платіжних системах відбувається відповідно до їх правил. Платіжна установа розпочинає надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку у відповідній Платіжній системі після внесення її Національним банком України до Реєстру платіжної інфраструктури у порядку, передбаченому законодавством України.

1.5. Перекази коштів та будь-які розрахунки, які супроводжують перекази коштів, Платіжна установа здійснює виключно в національній валюті України (гривні) у безготівковій формі.

1.6. Платіжна установа під час переказу коштів виступає фінансовим посередником між Платником та Отримувачем, використовуючи наявні у Платіжній установі договірні відносини з Платниками/Отримувачами та учасниками платіжного ринку, що дозволяє сторонам переказу коштів досягати необхідної мети у зручний спосіб, з мінімальними втратами часу та із застосуванням інструментів автоматизації, що надаються Платіжною установою.

Платіжна установа, завдяки використовуваним програмно-технічним розробкам, миттєвому інформаційному обміну, партнерству з багатьма банкам/фінансовими та платіжними установами (що дає змогу підвищити конверсію платежів з використанням ЕПЗ), участю у Платіжних системах із розгалуженою інфраструктурою тощо – надає Платникам/Отримувачам високий рівень сервісу під час виконання платіжних операцій з переказу коштів, що надає конкурентну перевагу у порівнянні з іншими учасниками платіжного ринку на банківському, платіжному та фінансовому ринках.

1.7. Операційний час (частина операційного дня, протягом якого Платіжна установа приймає платіжні інструкції та заяви на відкликання) – цілодобово. Операційний день (день, протягом якого Платіжна установа здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій) – кожен календарний день. Таким чином, Платіжна установа надає фінансові платіжні послуги з переказу коштів цілодобово, 7 днів на тиждень, без перерв та вихідних днів (в режимі «24/7»).

1.8. З метою забезпечення належного рівня надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку, Платіжна установа:

- своєчасно відображає Платіжні операції з переказу коштів у бухгалтерському обліку та Автоматизованій системі;
- здійснює облік (відокремлення) коштів користувачів платіжних послуг на окремих розрахункових рахунках, відкритих Платіжною установою у порядку, встановленому законодавством України;
- здійснює належний внутрішній контроль за Платіжними операціями з переказу коштів;
- здійснює якісне обслуговування Платників та Отримувачів згідно з умовами договорів з ними або Публічного договору.
- здійснює інформаційне обслуговування Платників і Отримувачів, та надає їм консультаційну допомогу;
- забезпечує розгляд і вирішення конфліктних ситуацій та спірних питань згідно з законодавством України, умовами укладених договорів та цих Правил та порядком, визначеним у Платіжних системах;
- забезпечує конфіденційність інформації Платників, Отримувачів, відповідно до укладених договорів та чинного законодавства України;
- розміщує на офіційному веб-сайті Платіжної установи за посиланням <https://finexpress.com.ua/> інформацію щодо порядку (умов) та строків здійснення переказу коштів, комісійної винагороди за фінансові платіжні послуги з переказу коштів без відкриття рахунку та іншу інформацію, оприлюднення якої передбачено

чинним законодавством України, зокрема нормативно-правовими актами Національного банку України;

- негайно повідомляє інших надавачів платіжних послуг про суб'єктів помилкових, неналежних платіжних операцій і такі платіжні операції в обсязі, встановленому правилами відповідної платіжної системи або договором між надавачами платіжних послуг з метою належної ідентифікації суб'єктів помилкових, неналежних платіжних операцій, вжиття заходів із запобігання або припинення таких платіжних операцій;
- підтверджує інформацію на електронні запити центральних органів виконавчої влади, що реалізують державну політику у сфері забезпечення охорони прав і свобод людини, інтересів суспільства і держави, протидії злочинності для запобігання або припинення помилкових, неналежних платіжних операцій;
- вживає заходи реагування у разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції користувача платіжних послуг, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого статтями 185, 190-192, 200, 361, 361², 362, 363 Кримінального кодексу України.

2. Опис та види фінансових платіжних послуг щодо переказу коштів без відкриття рахунку. Порядок ініціювання та завершення переказів. Отримання та сплата винагороди Платіжній установі.

2.1. Опис та види фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку.

2.1.1. Платіжна установа здійснює наступні види платіжних операцій з переказу коштів в залежності від статусу Платника та Отримувача, а також способів ініціювання та завершення платіжних операцій з переказу коштів:

Платник (Ініціатор платіжної операції з переказу коштів)	Отримувач	Спосіб ініціювання платіжної операції з переказу коштів Платником	Спосіб отримання коштів (завершення) платіжної операції з переказу коштів Отримувачем	Приклади цільового призначення переказу коштів (суті операцій)
Фізична особа	Юридична особа/ фізична особа-підприємець	З використанням ЕПЗ на веб-сайті або у мобільному застосунку (п. 2.2)	На банківський рахунок (п. 2.7.1)	- Оплата мобільного зв'язку, телекомунікаційних послуг, комунальних послуг тощо; - Оплата страхових послуг; - Погашення кредитів; - Оплата покупок в інтернет-магазинах, оплата будь-яких товарів та послуг суб'єктів господарювання.
Фізична особа	Юридична особа/ фізична особа-підприємець	З використанням ЗДК (п. 2.4)	На банківський рахунок (п. 2.7.1)	- Оплата мобільного зв'язку, телекомунікаційних послуг, комунальних послуг тощо; - Оплата страхових послуг; - Погашення кредитів; - Оплата покупок в інтернет-магазинах, оплата будь-яких товарів та послуг суб'єктів господарювання.
Фізична особа	Юридична особа/ фізична особа-підприємець	Безготівковий переказ коштів з рахунку Платника, з одночасним наданням Платником інформації щодо подальшого переказу коштів (в т.ч. щодо Отримувача)	На банківський рахунок (п. 2.7.1)	- Оплата мобільного зв'язку, телекомунікаційних послуг, комунальних послуг тощо; - Оплата страхових послуг; - Погашення кредитів; - Оплата покупок в інтернет-магазинах, оплата будь-яких товарів та послуг суб'єктів господарювання.

		переказу коштів) (п. 2.5)		
Юридична особа/ фізична особа-підприємець	Фізична особа	Безготівковий переказ коштів з рахунку Платника, з одночасним наданням Платником інформації щодо подальшого переказу коштів (в т.ч. щодо Отримувача переказу коштів) (п. 2.5)	На банківський рахунок/ЕПЗ (п. 2.7.2, п. 2.7.3)	- Видача кредитів/позик кредитними організаціями; - Виплата страхових відшкодувань страховими компаніями; - Виплата гонорарів, вигрів, компенсацій тощо.
Юридична особа/ фізична особа-підприємець	Юридична особа/ фізична особа-підприємець	Безготівковий переказ коштів з рахунку платника, з одночасним наданням платником інформації щодо подальшого переказу коштів (в т.ч. щодо отримувача переказу коштів). (п. 2.5)	На банківський рахунок (п. 2.7.1)	- Відшкодування платником (суб'єктом господарювання) витрат на оплату послуг сторонніх компаній, що пов'язано із службовими задачами працівників; - Надання кредитів/позик платником (кредитною організацією) фізичним особам під їхні покупки в інтернет-магазинах, шляхом сплати вартості цих покупок на користь суб'єктів господарювання (інтернет-магазинів).
Фізична особа	Фізична особа	З використанням ЕПЗ на веб-сайті або у мобільному застосунку (п. 2.3)	На банківський рахунок/ЕПЗ (п. 2.7.2, п. 2.7.3)	- Для зарахування на рахунки фізичних осіб; - Перекази коштів між фізичними особами із використанням електронних платіжних засобів (р2р).

2.1.2. Етапи виконання платіжних операцій з переказу коштів.

Будь-яка платіжна операція з переказу коштів, у якій приймає участь Платіжна установа, складається з трьох етапів:

Етап	Назва етапу	Пункти Правил	Коли Платіжна установа	Час обробки платіжних операцій та строки виконання етапу
------	-------------	---------------	------------------------	--

			приймає участь у етапі	
I	Ініціювання платіжної операції з переказу коштів Складається з 2 підетапів: 1. Приймання коштів у Платника (списання коштів з банківського рахунку Платника, поточного рахунку Платника до якого емітований ЕПЗ) та оброблення відповідної інформації. 2. Отримання суми за переказом коштів на Рахунок Платіжної установи.	2.2 2.3 2.4 2.5	Якщо Платіжна установа обслуговує Платника (забезпечує ініціювання платіжної операції з переказу коштів).	Для ініціювання платіжної операції з переказу коштів відповідно до пп. 2.2, 2.3, 2.4 – платіжні операції обробляються миттєво*, але кошти від Еквайрів та банків Платника надходять на рахунок Платіжної установи у строк до 2 (двох) операційних днів. Для ініціювання платіжної операції з переказу коштів відповідно до п. 2.5 – платіжні операції обробляються миттєво*, але кошти від Платника надходять на рахунок Платіжної установи відповідно до строків проходження міжбанківського переказу згідно з нормами законодавства України.
II	Кліринг та розрахунки у Платіжній системі	Розділ 3	Лише у переказах, у яких Платіжна установа обслуговує або тільки Платника, або тільки Отримувача, тобто потрібні кліринг та розрахунки з іншими учасниками Платіжної системи.	Встановлюється правилами Платіжної системи, зазвичай здійснюється наступного операційного дня за днем, у який ініційовано платіжну операцію з переказу коштів.
III	Завершення платіжної операції з переказу коштів	2.7.1 2.7.2 2.7.3	Якщо Платіжна установа обслуговує Отримувача (забезпечує завершення платіжної операції з переказу коштів).	Для завершення платіжної операції з переказу коштів відповідно до п.п. 2.7.1 , 2.7.2 - відповідно до строків проходження міжбанківського переказу згідно з нормами законодавства, який не перевищує 3 (три) робочих дні з дня надходження коштів на Рахунок Платіжної установи. Для завершення платіжної операції з переказу коштів відповідно до п. 2.7.3 – платіжні операції обробляються миттєво*, але кошти з рахунку Платіжної установи перераховуються до банку/платіжної установи, яка є учасником Карткової ПС, відповідно

				до строків проходження міжбанківського переказу згідно з нормами законодавства, який не перевищує 3 (три) робочих дні з дня надходження коштів на Рахунок Платіжної установи.
--	--	--	--	---

* під миттєвим обробленням платіжних операцій розуміється можливість Платіжної установи обробляти документи/інформацію за мізерно короткий час, який у штатному режимі роботи може вимірюватися декількома хвилинами.

2.1.3. Строки виконання платіжних операцій з переказу коштів наведено у таблиці п. 2.1.2 Правил щодо кожного з трьох етапів виконання платіжних операцій з переказу коштів окремо.

Загальний строк виконання платіжних операцій з переказу коштів зазвичай є сумою строків його етапів, у яких Платіжна установа приймає участь, але може бути зменшений за рахунок таких організаційних заходів:

- на етапі I Платіжна установа очікуючи надходження коштів на свій рахунок (від Еквайра/банку, що обслуговує рахунок Платника), здійснює подальші розрахунки за рахунок власних коштів;
- на етапі II Платіжна установа очікуючи кліринг та надходження коштів від інших учасників Платіжної системи, здійснює подальші розрахунки з Отримувачами за рахунок власних коштів;
- на етапі III (під час переказу коштів, який завершується відповідно до п. 2.7.3) Платіжна установа за рахунок власних коштів заздалегідь перераховує забезпечувальну суму до банку/платіжної установи (або банк/платіжна установа надає Платіжній установі можливість користування кредитом/овердрафтом або співпраці на умовах «післяплати»).

Максимальний строк виконання (зарахування коштів на рахунок Отримувача) Платіжною установою платіжних операцій з переказу коштів, ініційованих Платником на користь Отримувача, не перевищує 3 (три) робочих дні з дня надходження коштів на Рахунок Платіжної установи.

2.1.4. Рух коштів та інформаційних повідомлень під час виконання платіжних операцій з переказу коштів та проведення розрахунків з іншими учасниками Платіжної системи.

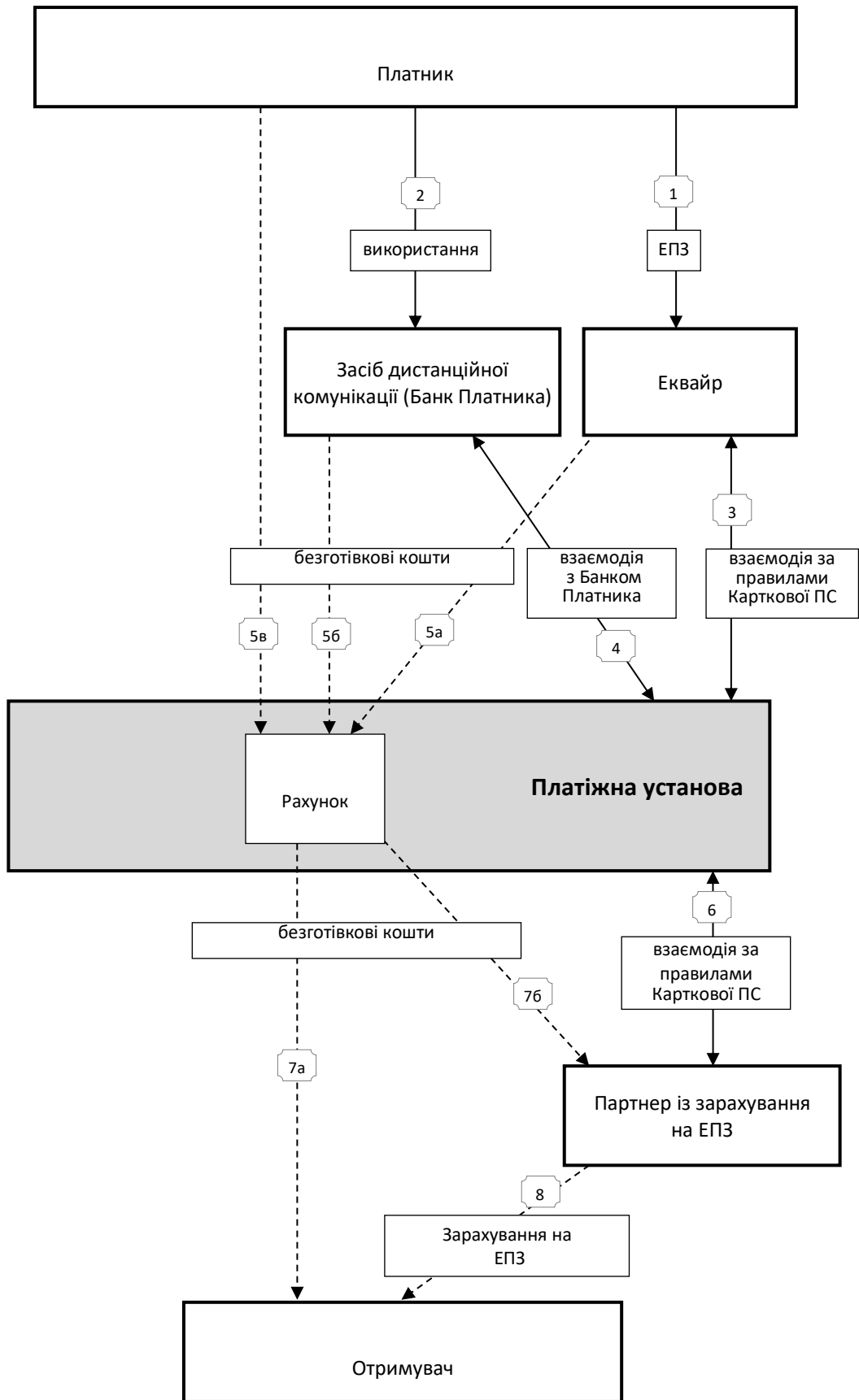
Рух коштів та інформаційних повідомлень під час виконання платіжних операцій з переказу коштів залежить від способу ініціювання платіжних операцій з переказу коштів та способу завершення платіжних операцій з переказу коштів.

Посилання на відповідні схеми та пункти Правил щодо руху коштів та інформаційних повідомлень під час виконання платіжних операцій з переказу коштів, залежно від способу ініціювання/завершення платіжних операцій з переказу коштів та проведення розрахунків у ПС наведено у таблиці нижче:

I етап	II етап	III етап
Ініціювання платіжної операції з переказу коштів	Кліринг та розрахунки у Платіжній системі	Завершення платіжної операції з переказу коштів

Ініціювання платіжної операції з переказу коштів відповідно до п. 2.2 – (5а) на схемі 1	Розділ 3 (схеми 6 та 7)	Завершення платіжної операції з переказу коштів відповідно до п. 2.7.1 – (7а) на схемі 1
Ініціювання платіжної операції з переказу коштів відповідно до п. 2.3 – (5а) на схемі 1		Завершення платіжної операції з переказу коштів відповідно до п. 2.7.2 – (7а) на схемі 1
Ініціювання платіжної операції з переказу коштів відповідно до п. 2.4 – (5б) на схемі 1		Завершення платіжної операції з переказу коштів відповідно до п. 2.7.3 – (7б), (8) на схемі 1
Ініціювання платіжної операції з переказу коштів відповідно до п. 2.5 – (5в) на схемі 1		

Схема 1



2.2. Ініціювання платіжних операцій з переказу коштів від Платників (фізичних осіб) на користь Отримувачів (юридичних осіб/ фізичних осіб-підприємців) з використанням ЕПЗ.

2.2.1. Щоб мати можливість виконувати платіжні операції з переказу коштів з використанням ЕПЗ, Платіжна установа попередньо укладає договір з банком-еквайром або іншим надавачем платіжних послуг (одним або декількома), який є учасником відповідної Карткової ПС та надає послуги з інтернет-еквайрингу або інші послуги, дозволені Картковою ПС, для списання коштів з ЕПЗ у цій Картковій ПС (далі – «Еквайр»).

Ініціювання платіжної операції з переказу коштів з використанням ЕПЗ та взаємодія Еквайра та Платіжної установи може відбуватися за технологією інтернет-еквайрингу або іншою технологією, визначеною відповідною Картковою ПС (3 на Схемі 1).

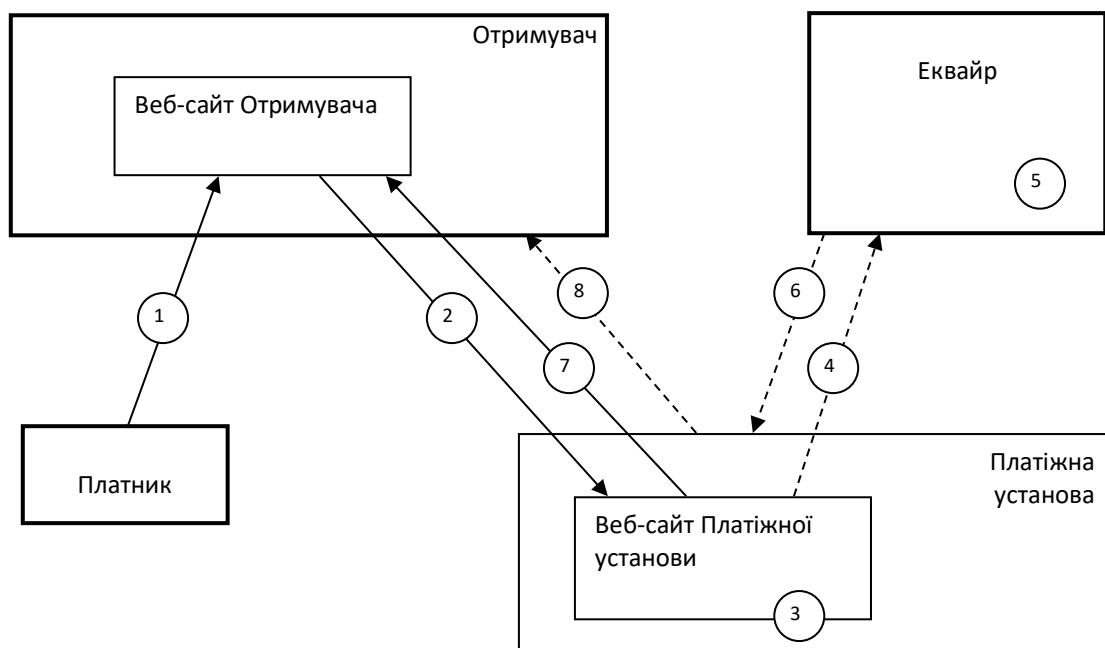
Платіжна установа з метою забезпечення відповідності Стандарту безпеки даних індустрії платіжних карток (PCI DSS) та іншим вимогам Карткових ПС може залучати для оброблення відповідних даних Оператора.

2.2.2. Процес виконання платіжної операції з переказу коштів починається на веб-сайті або у мобільному застосунку Отримувача або на веб-сайті Платіжної установи. Платнику надають можливість ініціювати платіжну операцію з переказу коштів (здійснити оплату) в автоматизованому режимі, вказавши Реквізити його ЕПЗ на веб-сайті Платіжної установи/Еквайра. Платник ініціює платіжну операцію з переказу коштів за допомогою ЕПЗ, а Еквайр здійснює авторизацію ЕПЗ за технологією та правилами відповідної Карткової ПС, ЕПЗ якої використовується.

2.2.3. Результатом успішного списання коштів з ЕПЗ Платника (банківського рахунку Платника, до якого емітовано ЕПЗ) є проходження цих коштів через Карткову ПС відповідно до її правил, від банку-емітента ЕПЗ до Еквайра, після чого Еквайр перераховує кошти за цією платіжною операцією з переказу коштів (окремо або консолідованою сумою) на Рахунок Платіжної установи (5a на Схемі 1).

2.2.4. Рух інформаційних повідомлень під час ініціювання платіжної операції з переказу коштів (для прикладу наведено випадок, коли процес починається на веб-сайті Отримувача) наведено на Схемі 2.

Схема 2



(1) Платник (фізична особа) відвідує веб-сайт Отримувача, де обирає потрібний товар/послугу Отримувача, яку він бажає сплатити; або формує «кошик покупок»; або зазначає свої дані в системі обліку Отримувача тощо – оформляє «Замовлення».

(2) Веб-сайт Отримувача відправляє Платника на веб-сайт Платіжної установи, з одночасною передачею параметрів Замовлення (сума, опис тощо).

(3) Платіжна установа надає Платнику можливість обрати спосіб оплати Замовлення – за допомогою ЕПЗ.

Платіжна установа на веб-сайті відображає Платнику реквізити переказу коштів та дозволяє йому перевірити ці реквізити перед ініціюванням платіжної операції з переказу коштів.

Після цього Платник вводить Реквізити ЕПЗ, або використовує технології Карткової ПС, які дозволяють обрати ЕПЗ Платника серед тих ЕПЗ Платника, які були авторизовані та збережені раніше.

(4) Платіжна установа передає дані про Реквізити ЕПЗ, суму списання з ЕПЗ та іншу інформацію до Еквайра, передбачену договором з Еквайром та чинним законодавством України.

(5) Еквайр здійснює авторизацію платіжної операції з переказу коштів у відповідній Картковій ПС, ЕПЗ якої використовується.

(6) Еквайр сповіщає Платіжну устанovu про успішну/неуспішну платіжну операцію з переказу коштів з використанням ЕПЗ Платника, а Платіжна установа оновлює стан оплати Замовлення у своїй базі даних.

(7) У разі успішного списання суми переказу коштів з ЕПЗ Платника:

- Платіжна установа формує та надає Платнику документ за операцією з використанням платіжного інструменту із зазначенням необхідного набору даних відповідно до Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженого Постановою Правління Національного банку України №164 від 29.07.2022 року;

- веб-сайт Платіжної установи відправляє Платника назад на веб-сайт Отримувача.

(8) Платіжна установа сповіщає Отримувача про успішну/неуспішну платіжну операцію з переказу коштів (оплату Замовлення Платником).

2.3. Ініціювання платіжної операції з переказу коштів від Платників (фізичних осіб) на користь Отримувачів (фізичних осіб) з використанням ЕПЗ.

2.3.1. Щоб мати можливість виконувати платіжні операції з переказу коштів з використанням ЕПЗ, Платіжна установа попередньо укладає договір з банком-еквайром або іншим надавачем платіжних послуг (одним або декількома), який є учасником відповідної Карткової ПС та надає послуги з інтернет-еквайрингу або інші послуги, дозволені Картковою ПС, для списання коштів з ЕПЗ у цій Картковій ПС (далі – «Еквайр»).

Ініціювання платіжної операції з переказу коштів з використанням ЕПЗ та взаємодія Еквайра та Платіжної установи може відбуватися за технологією інтернет-еквайрингу або іншою технологією, визначеною відповідною Картковою ПС (3 на Схемі 1).

Платіжна установа з метою забезпечення відповідності Стандарту безпеки даних індустрії платіжних карток (PCI DSS) та іншим вимогам Карткових ПС може залучати для оброблення відповідних даних Оператора.

2.3.2. Процес виконання платіжної операції з переказу коштів відбувається на веб-сайті Платіжної установи або веб-сайті/мобільному застосунку партнера. Платнику надають можливість ініціювати платіжну операцію з переказу коштів в автоматизованому режимі, вказавши Реквізити його ЕПЗ. Платник ініціює платіжну операцію з переказу коштів за

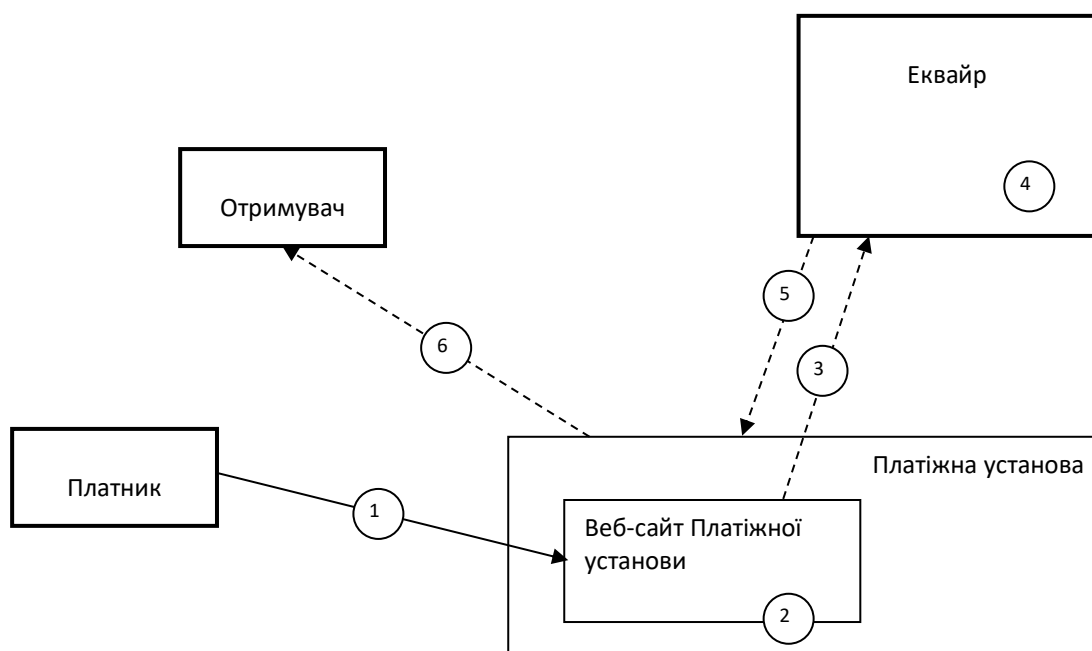
допомогою ЕПЗ, а Еквайр здійснює авторизацію ЕПЗ за технологією та правилами відповідної Карткової ПС, ЕПЗ якої використовується.

2.3.3. Під час ініціювання платіжної операції з переказу коштів таким способом Платник: зазначає банківські та інші реквізити Отримувача для завершення платіжної операції з переказу коштів відповідно до п. 2.7.2 Правил, або зазначає номер ЕПЗ Отримувача для завершення платіжної операції з переказу коштів відповідно до п. 2.7.3 Правил.

2.3.4. Результатом успішного списання коштів з ЕПЗ Платника (банківського рахунку Платника, до якого емітовано ЕПЗ) є проходження цих коштів через Карткову ПС відповідно до її правил, від банку-емітента ЕПЗ до Еквайра, після чого Еквайр перераховує кошти за цією платіжною операцією з переказу коштів (окремо або консолідованою сумою) на Рахунок Платіжної установи (**5a** на Схемі 1).

2.3.5. Рух інформаційних повідомлень під час ініціювання платіжної операції з переказу коштів наведено на Схемі 3.

Схема 3



(1) Платник (фізична особа) відвідує веб-сайт Платіжної установи або її партнера, де обирає функцію переказу коштів зі свого ЕПЗ на користь Отримувача – фізичної особи.

(2) Платник:

- зазначає один чи декілька номерів ЕПЗ Отримувачів, або зазначає один чи декілька наборів банківських та інших реквізитів Отримувачів;

- зазначає суму переказу коштів, а у разі якщо Отримувачів декілька, то зазначає суму за кожним з переказів коштів окремо;

- вводить Реквізити свого ЕПЗ, або використовує технології Карткової ПС, які дозволяють обрати ЕПЗ Платника серед тих ЕПЗ Платника, які були авторизовані та збережені раніше.

Платіжна установа на веб-сайті відображає Платнику реквізити переказу(-ів) коштів та дозволяє йому перевірити ці реквізити перед ініціюванням платіжної операції з переказу(-ів) коштів.

(3) Платіжна установа передає дані про Реквізити ЕПЗ, суму списання з ЕПЗ та іншу інформацію до Еквайра, передбачену договором з Еквайром та чинним законодавством України.

(4) Еквайр здійснює авторизацію платіжної операції з переказу коштів у відповідній Картковій ПС, ЕПЗ якої використовується.

(5) Еквайр сповіщає Платіжну установу про успішне/неуспішне списання коштів за платіжною операцією з ЕПЗ Платника, а Платіжна установа оновлює стан платіжної операції з переказу(-ів) коштів у своїй базі даних.

(6) У разі успішного списання суми переказу коштів з ЕПЗ Платника Платіжна установа:

- формує та надає Платнику документ за операцією з використанням платіжного інструменту із зазначенням необхідного набору даних відповідно до Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженого Постановою Правління Національного банку України №164 від 29.07.2022 року;

- завершує платіжну операцію з переказу коштів (пп. 2.7.2, 2.7.3 Правил) Отримувачам, щодо яких Платником було зазначено номери ЕПЗ або банківські та інші реквізити.

2.3.6. Під час ініціювання платіжної операції з переказу коштів відповідно до п. 2.3 Платник може вказати декілька Отримувачів та суму переказу коштів, призначену для кожного з них. У такому разі сума ініціювання платіжної операції з переказу коштів (списання з ЕПЗ Платника) має дорівнювати загальній сумі переказів коштів за всіма Отримувачами, із додаванням відповідної комісійної винагороди Платіжної установи.

Платіжна установа здійснює відповідну кількість окремих платіжних операцій з переказу коштів на зазначені суми на користь кожного із зазначених Отримувачів.

2.4. Ініціювання платіжних операцій з переказу коштів від Платників (фізичних осіб) на користь Отримувачів (юридичних осіб/фізичних осіб-підприємців), з використанням Засобів дистанційної комунікації.

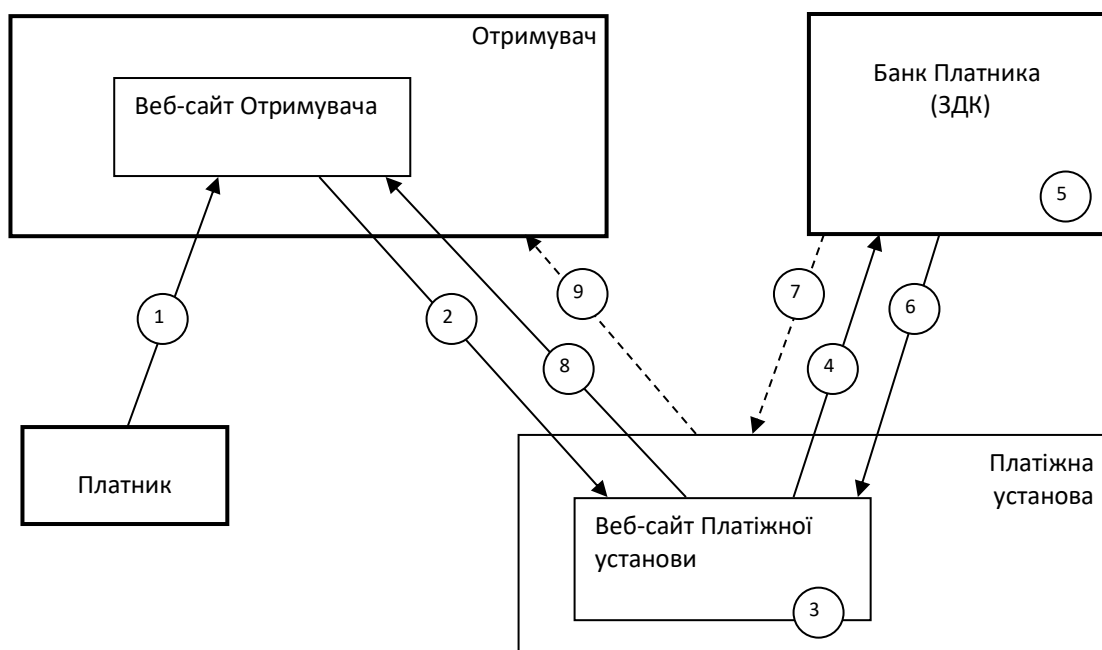
2.4.1. Щоб мати можливість виконувати платіжні операції з переказу коштів з використанням ЗДК, Платіжна установа попередньо укладає договір з банком, якому належить цей ЗДК або який експлуатує цей ЗДК (далі – «Банк Платника»).

Ініціювання платіжної операції з переказу коштів з використанням ЗДК та взаємодія ЗДК Банку Платника та Платіжної установи відбувається за технологіями та вимогами, встановленими Банком Платника (2, 4 на Схемі 1).

2.4.2. Процес виконання платіжної операції з переказу коштів починається на веб-сайті або у мобільному застосунку Отримувача або на веб-сайті Платіжної установи. Платника поступово проводять через веб-сайти Отримувача, Платіжної установи та Банку Платника, надаючи йому можливість ініціювати платіжну операцію з переказу коштів (здійснити оплату) в автоматизованому режимі, авторизуючись на боці Банку Платника тими засобами доступу (авторизації), які банк надав йому як своєму клієнту. Платник надає Банку Платника платіжну інструкцію на списання коштів зі свого рахунку відповідно до процедур, встановлених Банком Платника, та з використанням візуального інтерфейсу ЗДК Банку Платника.

2.4.3. Результатом використання ЗДК Банку Платника є перерахування коштів з банківського рахунку Платника на Рахунок Платіжної установи, або перерахування Банком Платника коштів за цією платіжною операцією з переказу коштів на Рахунок Платіжної установи (**5б** на Схемі 1). При цьому Платник використовує платіжну інструкцію (паперову або електронну, за формою, встановленою чинним законодавством), яку подає до свого Банку Платника за допомогою ЗДК Банку Платника.

2.4.4. Рух інформаційних повідомлень під час ініціювання платіжної операції з переказу коштів (для прикладу наведено випадок, коли процес починається на веб-сайті Отримувача) наведено на Схемі 4.



(1) Платник (фізична особа) відвідує веб-сайт Отримувача, де обирає потрібний товар/послугу Отримувача, яку він бажає сплатити; або формує «кошик покупок»; або зазначає свої дані в системі обліку Отримувача тощо – оформляє «Замовлення».

(2) Веб-сайт Отримувача відправляє Платника на веб-сайт Платіжної установи, з одночасною передачею html-форми з параметрами Замовлення (сума, опис тощо).

(3) Платіжна установа надає Платнику можливість обрати спосіб оплати Замовлення – за допомогою ЗДК Банку Платника.

Платіжна установа на веб-сайті відображає Платнику реквізити переказу коштів та дозволяє йому перевірити ці реквізити перед ініціюванням платіжної операції з переказу коштів.

(4) У разі отримання підтвердження веб-сайт Платіжної установи відправляє Платника на веб-сайт Банку Платника, з одночасною передачею параметрів Замовлення.

(5) Банк Платника здійснює авторизацію Платника у своїй ЗДК. Платник підтверджує своє бажання здійснити платіжну операцію з переказу коштів (оплату Замовлення).

(6) Банк Платника відправляє Платника назад на веб-сайт Платіжної установи.

(7) Банк Платника сповіщає Платіжну устанovu про успішну/неуспішну платіжну операцію з рахунку Платника, а Платіжна установа оновлює стан оплати Замовлення у своїй базі даних.

(8) У разі успішної платіжної операції з переказу коштів:

- Платіжна установа формує та надає Платнику документ за операцією з використанням платіжного інструменту із зазначенням необхідного набору даних, аналогічного до того, який передбачено щодо документів на підтвердження операцій з використанням ЕПЗ, відповідно до Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженого Постановою Правління Національного банку України №164 від 29.07.2022 року;

- веб-сайт Платіжної установи відправляє Платника назад на веб-сайт Отримувача.

(9) Платіжна установа сповіщає Отримувача про успішну/неуспішну платіжну операцію з переказу коштів (оплату Замовлення Платником).

2.5. Ініціювання платіжних операцій з переказу коштів з рахунку Платника, з одночасним наданням Платником Платіжній установі інформації щодо подальшого переказу коштів (Реєстрові перекази).

2.5.1. Процес виконання платіжної операції з переказу коштів відбувається шляхом перерахування коштів Платником на Рахунок Платіжної установи для подальшого їх переказу Отримувачу(-ам) (**5в** на Схемі 1). При цьому Платник використовує платіжну інструкцію (паперову або електронну, за формою, встановленою чинним законодавством), яку подає до свого обслуговуючого банку.

2.5.2. До, під час або після виконання п. 2.5.1 Платник надає Платіжній установі інформацію щодо завершення платіжної операції з переказу коштів, в т.ч. щодо Отримувача, на користь якого здійснюється платіжна операція з переказу коштів у вигляді Реєстру виплат.

Платіжна установа та Платник заздалегідь на підставі укладеного Договору про переказ коштів домовляються про передачу від Платника до Платіжної установи інформації щодо Отримувачів, на користь яких здійснюються платіжні операції з переказу коштів.

Зазначена інформація може мати вигляд електронних повідомлень або файлів. Форма, порядок та спосіб передачі цієї інформації встановлюється у Договорі про переказ коштів (для Платників – юридичних осіб/фізичних осіб-підприємців) або у Публічному договорі (для Платників – фізичних осіб). Зокрема, до складу такої інформації щодо Отримувача можуть входити банківські реквізити або номер ЕПЗ Отримувача, що дозволить завершити платіжну операцію з переказу коштів на користь даного Отримувача.

2.5.3. У разі якщо Платіжна установа має укладений з Платником (юридичною особою/фізичною особою-підприємцем) Договір про переказ коштів, то перекази коштів можуть відбуватися на умовах, визначених таким договором. Наприклад, Платіжна установа може отримати право здійснювати перекази коштів від такого Платника на користь Отримувачів лише після того, як сума, достатня для здійснення переказу(-ів) коштів, у повному обсязі надійде на Рахунок Платіжної установи.

2.5.4. На підтвердження виконання платіжних операцій з переказу коштів Платіжна установа може надавати Платнику реєстр виконаних платіжних операцій з переказу коштів або інший документ, підготовлений за формою та у спосіб, погоджений сторонами.

2.6. Платіжна установа не використовує у своїй діяльності ПТКС та не здійснює ініціювання платіжних операцій з переказу коштів шляхом внесення готівки Платником.

2.7. Завершення платіжних операцій з переказу коштів.

2.7.1. Завершення платіжної операції з переказу коштів на користь Отримувача (юридичної особи/фізичної особи-підприємця) відбувається шляхом перерахування суми платіжної операції з Рахунку Платіжної установи на банківський рахунок Отримувача в українському банку, за реквізитами, що зазначені Платником під час ініціювання платіжної операції з переказу коштів або визначені в Договорі про переказ коштів між Платіжною установою та Отримувачем (**7а** на Схемі 1).

Такий переказ коштів здійснюється шляхом подачі Платіжною установою платіжної інструкції до банку, в якому відкрито Рахунок Платіжної установи.

У разі якщо Платіжна установа має укладений з Отримувачем (юридичною особою/фізичною особою-підприємцем) договір про переказ коштів, переказ коштів Отримувачу (завершення платіжної операції з переказу коштів) може відбуватися на умовах, визначених таким договором (детальніше – п. 4.2 Правил).

2.7.2. Завершення платіжної операції з переказу коштів на користь Отримувача (фізичної особи) може відбуватися шляхом перерахування суми платіжної операції з Рахунку Платіжної установи

на банківський рахунок Отримувача в українському банку, за реквізитами, що зазначені Платником під час ініціювання платіжної операції з переказу коштів (7а на Схемі 1).

Такий переказ коштів здійснюється шляхом подачі Платіжною установою платіжної інструкції до банку, в якому відкрито Рахунок Платіжної установи.

2.7.3. Завершення платіжної операції з переказу коштів на користь Отримувача (фізичної особи) може також відбуватися шляхом зарахування суми платіжної операції на ЕПЗ, за номером ЕПЗ, який було зазначено Платником під час ініціювання платіжної операції з переказу коштів.

Щоб мати можливість завершувати платіжні операції з переказу коштів шляхом зарахування за номером ЕПЗ, Платіжна установа попередньо укладає договір з банком або іншим надавачем платіжних послуг (одним або декількома), який є учасником відповідної Карткової ПС та надає послуги із зарахування на ЕПЗ у цій Картковій ПС (далі – «Партнер із зарахування на ЕПЗ»).

Зарахування коштів за платіжною операцією з переказу коштів на ЕПЗ Отримувача здійснюється безпосередньо Партнером із зарахування на ЕПЗ. Фактично, зарахування відбувається на банківський рахунок Отримувача, до якого емітовано його ЕПЗ.

Зарахування коштів за платіжною операцією з переказу коштів на ЕПЗ Отримувача здійснюється за номером ЕПЗ (PAN), у більшості випадків миттєво або протягом короткого проміжку часу (8 на Схемі 1). При цьому, Платіжна установа забезпечує виконання своїх грошових зобов'язань перед Партнером із зарахування на ЕПЗ шляхом перерахування йому відповідної суми коштів (7б на Схемі 1).

Зарахування коштів за платіжною операцією з переказу коштів на ЕПЗ Отримувача відбувається за технологіями, визначеними відповідною Картковою ПС шляхом технічної взаємодії з Партнером із зарахування на ЕПЗ (6 на Схемі 1).

2.7.4. Платіжна установа не виконує платіжні операції з переказу коштів, які передбачали б видачу Платіжною установою готівки Отримувачу. Платіжна установа не має кас або будь-яких пунктів надання фінансових послуг (ПНФН) або пристроїв, які здійснюють видачу готівкових коштів.

2.8. Отримання та сплата комісійної винагороди Платіжній установі.

2.8.1 За надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку Платіжна установа може отримувати комісійну винагороду (плату):

Від кого		Чим визначається	У який момент отримується
Платників	Фізичні особи	Визначається Публічним договором або доводиться до відома Платника до моменту ініціювання ним платіжної операції з переказу коштів. Додатково інформація про комісійну винагороду (плату) Платіжної установи розкривається (публікується) на офіційному веб-сайті Платіжної установи за посилання https://finexpress.com.ua/ до укладення договору на надання платіжних послуг.	У момент ініціювання платіжної операції з переказу коштів

	Юридичні особи/фізичні особи-підприємці	Визначається Договором про переказ коштів між Платником та Платіжною установою.	Відповідно умов Договору про переказ коштів (зазвичай у момент ініціювання платіжної операції з переказу коштів)
Отримувачів	Фізичні особи	Отримувачі комісійну винагороду не сплачують.	-
	Юридичні особи/фізичні особи-підприємці	Для Отримувачів, які уклали з Платіжною установою Договір про переказ коштів – визначається такими договорами. Отримувачі, які не уклали з Платіжною установою Договір про переказ коштів, комісійну винагороду не сплачують.	Відповідно до умов Договору про переказ коштів (зазвичай у момент завершення платіжної операції з переказу коштів або разом консолідованою сумою за всіма переказами коштів, здійсненими протягом облікового періоду)
Операторів Платіжних систем, учасників Платіжних систем		Визначається договорами про участь у відповідних Платіжних системах.	Відповідно до умов договорів про участь у Платіжних системах.

2.8.2 Винагорода Платіжної установи, у будь-якому випадку, може розраховуватися у відсотках від суми платіжної операції з переказу коштів та/або становити фіксовану суму у гривнях за кожен платіжну операцію з переказу коштів, та/або визначатися за іншими правилами та формулами.

2.8.3 Платіжна установа може сплачувати комісійну винагороду та інші супутні платежі за надання відповідних послуг:

Кому	Чим визначається
Операторам Платіжних систем, учасникам Платіжних систем	Визначається договорами про участь у Платіжних системах.
Розрахунковим банкам Платіжних систем	Визначається договорами з Розрахунковими банками.
Оператору(-ам)	Визначається договорами з Операторами.
Еквайру або Партнеру із зарахування на ЕПЗ у Картковій ПС	Визначається договорами з Еквайрами або Партнерами із зарахування на ЕПЗ.

3. Порядок участі Платіжної установи та виконання платіжних операцій з переказу коштів у Платіжних системах

3.1. Кожна платіжна операція з переказу коштів, яку виконує Платіжна установа, проводиться через певну Платіжну систему (за допомогою Платіжної системи), учасником якої є Платіжна установа.

Участь Платіжної установи у Платіжній системі, виконання Платіжною установою платіжної операції з переказу коштів у Платіжній системі – відбувається за правилами цієї Платіжної системи. Під час виконання платіжної операції з переказу коштів Платіжна установа дотримується вимог законодавства України, правил Платіжної системи та цих Правил.

Обмін інформацією з оператором Платіжної системи та розрахунковим банком Платіжної системи здійснюється за технічними вимогами, наданими оператором Платіжної системи та/або розрахунковим банком Платіжної системи, а у випадку міжнародної Карткової ПС – Еквайром або Партнером із зарахування на ЕПЗ, який є учасником такої Карткової ПС.

3.2. Платіжна установа під час виконання платіжної операції з переказу коштів у Платіжній системі може:

- обслуговувати Платника, тобто забезпечувати лише ініціювання платіжної операції з переказу коштів (наприклад – оплата за послуги мобільного зв'язку Платником за допомогою ЕПЗ через Платіжну устанovu, тоді як договір з Отримувачем – оператором мобільного зв'язку має інший учасник Платіжної системи);
- обслуговувати Отримувача, тобто забезпечувати лише завершення платіжної операції з переказу коштів (наприклад – оплата за послуги мобільного зв'язку здійснюється Платником шляхом внесення готівки у касу ПНФП іншого учасника Платіжної системи, тоді як договір з Отримувачем – оператором мобільного зв'язку має Платіжна установа);
- обслуговувати і Платника, і Отримувача в межах однієї платіжної операції з переказу коштів.

3.3. А. У разі обслуговування Платника під час виконання платіжної операції з переказу коштів у Платіжній системі Платіжна установа:

- перед ініціюванням платіжної операції з переказу коштів забезпечує Платнику (фізичній особі) можливість обрання Отримувача з переліку Отримувачів, зареєстрованих у Платіжній системі, з відображенням наявної інформації про Отримувача (найменування, торгової марки, логотипу, переліку товарів/послуг Отримувача тощо) – якщо це передбачено правилами Платіжної системи;
- перед ініціюванням платіжної операції з переказу коштів отримує дозвіл/заборону від Платіжної системи щодо можливості виконання платіжної операції з переказу коштів від даного Платника на користь обраного Отримувача – якщо це передбачено правилами Платіжної системи;
- інформує Платіжну систему про ініціювання платіжної операції з переказу коштів у строки та способом, які передбачені правилами Платіжної системи.

Б. У разі обслуговування Отримувача під час виконання платіжної операції з переказу коштів у Платіжній системі Платіжна установа:

- реєструє Отримувача у Платіжній системі, передаючи до Платіжної системи інформацію про Отримувача (найменування, торговельну марку, логотип, перелік товарів/послуг Отримувача тощо) – якщо це передбачено правилами Платіжної системи;

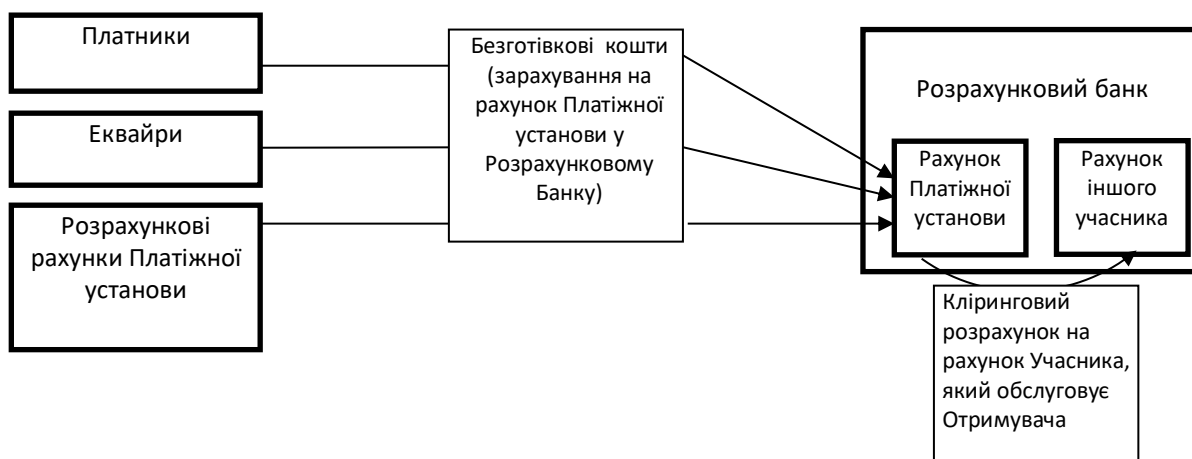
- забезпечує одержання від Отримувача дозволу/заборони щодо можливості виконання платіжної операції з переказу коштів від певного Платника на користь даного Отримувача та передачу такого дозволу/заборони до Платіжної системи – якщо це передбачено правилами Платіжної системи;
- інформує Платіжну систему про завершення платіжної операції з переказу коштів у строки та способом, які передбачені правилами Платіжної системи.

3.4. У разі обслуговування одночасно і Платника, і Отримувача під час виконання платіжної операції з переказу коштів у Платіжній системі Платіжна установа може виконувати дії, передбачені як пунктом 3.3.А, так і пунктом 3.3.Б Правил, але завжди інформує Платіжну систему про ініціювання та завершення платіжної операції з переказу коштів, у строки та способом, які передбачені правилами Платіжної системи.

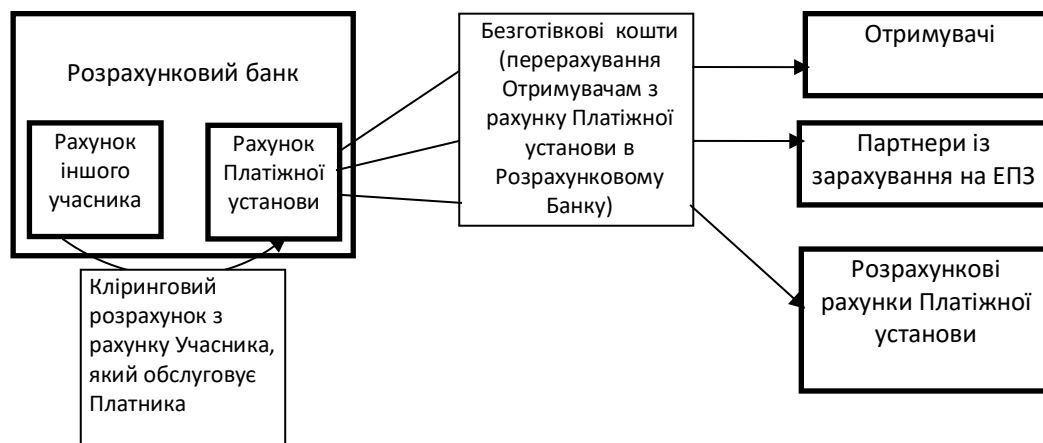
3.5. Фінансові зобов'язання Платіжної установи у Платіжній системі.

- Якщо Платіжна установа під час виконання платіжної операції з переказу коштів у Платіжній системі обслуговує лише Платника, то вона забезпечує свої зобов'язання перед іншим учасником Платіжної системи (який обслуговує Отримувача за даною платіжною операцією) коштами на рахунку Платіжної установи в розрахунковому банку Платіжної системи. Кошти списуються з рахунку Платіжної установи на рахунок іншого учасника в результаті здійснення клірингових розрахунків у Платіжній системі. Такі клірингові розрахунки здійснюються відповідно до правил Платіжної системи, на підставі документів, наданих розрахунковому банку оператором Платіжної системи.

Схема 5



- Якщо Платіжна установа під час виконання платіжної операції з переказу коштів у Платіжній системі обслуговує лише Отримувача, то вона отримує кошти на забезпечення такої платіжної операції від іншого учасника Платіжної системи (який обслуговує Платника за даною платіжною операцією) на рахунок Платіжної установи в розрахунковому банку Платіжної системи. Кошти списуються з рахунку іншого учасника на рахунок Платіжної установи в результаті здійснення клірингових розрахунків у Платіжній системі. Такі клірингові розрахунки здійснюються відповідно до правил Платіжної системи, на підставі документів, наданих розрахунковому банку оператором Платіжної системи.



3.6. Платіжна установа може діяти як **непрямий учасник** міжнародної Карткової ПС під час:

- платіжної операції з переказу коштів, яка ініціюється Платником з використанням ЕПЗ;
- платіжної операції з переказу коштів, яка завершується шляхом зарахування коштів на ЕПЗ Отримувача.

Зазначені платіжні операції з переказу коштів здійснюються за правилами, процедурами та технологією відповідної Карткової ПС та вважаються здійсненим у відповідній Картковій ПС. Платіжна установа може не передавати інформацію про такі платіжні операції з переказу коштів (може не реєструвати платіжні операції з переказу коштів) у будь-якій іншій Платіжній системі, ніж ця Карткова ПС, у випадках коли Платіжна установа обслуговує і Платника, і Отримувача (тобто кліринг та розрахунки в Платіжній системі не потрібні).

Оскільки правилами міжнародних Карткових ПС (Visa International та MasterCard) не передбачено відкриття рахунків непрямим учасникам (небанківським надавачам платіжних послуг) у розрахункових банках цих міжнародних Карткових ПС, то Платіжна установа під час виконання платіжних операцій з переказу коштів у якості непрямого учасника міжнародних Карткових ПС використовує будь-який свій Рахунок.

Обов'язок зареєструвати Платіжну устанovu у Національному банку України як непрямого учасника Карткової ПС покладається, відповідно до законодавства, на Еквайра або Партнера із зарахування на ЕПЗ, які є прямими учасниками Карткової ПС, після укладення відповідного договору з Платіжною установою.

4. Договірні відносини з користувачами платіжних послуг та третіми особами під час надання фінансових платіжних послуг

4.1. Договори про переказ коштів з користувачами платіжних послуг.

Платіжна установа укладає такі договори про переказ коштів у письмовій формі (в тому числі в електронній формі):

- договір про переказ коштів з Платником – фізичною особою або юридичною особою/фізичною особою-підприємцем, що передбачає надання Платнику платіжних послуг з переказу коштів Отримувачам за відповідними вказівками Платника. Для Платників – фізичних осіб – це може бути Публічний договір, який діє з моменту його укладення, тобто з моменту прийняття (акцепту) Публічного договору Платником, та до моменту повного виконання Платіжною установою та Платником своїх зобов'язань за цим Публічним договором щодо виконання платіжної операції з переказу коштів.
- договір про переказ коштів з Отримувачем – юридичною особою/фізичною особою-підприємцем, що передбачає перерахування коштів за платіжними операціями, ініційованими Платниками на користь Отримувача (на банківський рахунок Отримувача);
- договір про переказ коштів, в якому один і той самий контрагент Платіжної установи (юридична особа/фізична особа-підприємець) виступає як Отримувачем, так і Платником, ініціюючи платіжні операції з переказу коштів іншим Отримувачем.

Порядок взаємодії між сторонами при підписанні договору про переказ коштів, змін до нього в електронній формі шляхом накладення КЕП чи УЕП та/або з використанням онлайн-сервісу електронного документообігу «ВЧАСНО» встановлюється у договорі про переказ коштів з урахуванням Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги».

4.2. Взаємодія з Отримувачами – юридичними особами/ фізичними особами-підприємцями.

4.2.1. Договір про переказ коштів між Платіжною установою та Отримувачем (юридичною особою/фізичною особою-підприємцем) містить реквізити банківського(-их) рахунку(-ів) Отримувача, на який(-і) Платіжна установа перераховує кошти за платіжними операціями, ініційованими Платниками на користь Отримувача. У такому випадку Платіжна установа реєструє Отримувача в Автоматизованій системі та, якщо необхідно, у Платіжній системі.

4.2.2. Договір про переказ коштів з Отримувачем може передбачати особливі умови завершення платіжних операцій з переказу коштів, які можуть містити, зокрема, положення щодо:

- перерахування на рахунок Отримувача сум за платіжними операціями, ініційовані протягом певного проміжку часу, що не перевищує максимального строку виконання платіжних операцій, встановленого законодавством України та п. 2.1.3 цих Правил, консолідованою (загальною) сумою. За необхідністю, Платіжна установа може надавати Отримувачу електронний або паперовий перелік/реєстр з платіжними операціями з переказу коштів, які увійшли до такої консолідованої суми перерахування;
- певної періодичності та/або певного часу перерахування коштів на рахунок Отримувача, що не перевищує максимального строку виконання платіжних операцій, встановленого законодавством України та п. 2.1.3 цих Правил;
- попередньої (перед ініціюванням платіжної операції з переказу коштів) перевірки у Отримувача можливості виконання платіжної операції з переказу коштів від Платника шляхом перевірки інформації про Платника в системі обліку Отримувача. Така попередня перевірка має здійснюватися шляхом обміну електронними повідомленнями між Платіжною установою та Отримувачем у форматі та способом, викладеним у договорі про переказ коштів;

- оперативного сповіщення Платіжною установою Отримувача про успішно ініційовану платіжну операцію з переказу коштів на користь Отримувача. Таке сповіщення має здійснюватися шляхом обміну електронними повідомленнями між Платіжною установою та Отримувачем у форматі та способом, викладеним у договорі про переказ коштів.

4.3. Користування послугами Оператора.

4.3.1 Технологічно-інформаційні функції, які забезпечує Оператор з метою надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів Платіжною установою:

- розробка, підтримка та оновлення програмних компонентів Автоматизованої системи;
- встановлення, налаштування та супроводження апаратно-технічних компонентів Автоматизованої системи;
- обмін інформацією та інша технічна взаємодія з Платіжними системами (операторами Платіжних систем та/або розрахунковими банками Платіжних систем), з Платниками/Отримувачами, з Еквайрами, з Партнерами із зарахування на ЕПЗ;
- оброблення та зберігання інформації у Карткових ПС за правилами таких Платіжних систем та відповідних міжнародних стандартів;
- формування, оброблення, передавання, одержання та зберігання документів та іншої інформації за платіжними операціями з переказу коштів;
- інші технологічно-інформаційні функції, без яких надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів Платіжною установою є неможливим.

4.3.1-1 Оператор може надавати Платіжній установі інші послуги, до яких, зокрема, відносяться:

- розробка та підтримка кабінету Платіжної установи в Автоматизованій системі, надання доступу до нього;
- розробка та підтримка будь-яких допоміжних систем автоматизації та обліку, систем електронного документообігу, систем фінансового моніторингу та іншого програмного забезпечення, яке розробляється Оператором на замовлення та за технічними вимогами Платіжної установи та передається у використання Платіжної установи;
- технічне обслуговування офіційного веб-сайту Платіжної установи;
- формування та надання Платіжній установі звітів, журналів, інших електронних документів, необхідних для здійснення фінансового моніторингу, аудиту Платників та Отримувачів, роботи у системах клієнт-банк, ведення бухгалтерської та іншої звітності тощо;
- розробка Оператором технічних регламентів, інструкцій, схем, інших документів технічного характеру, наявність та виконання яких передбачено нормативно-правовими актами Національного банку України або вимагається правилами Платіжних систем, учасником яких є Платіжна установа;
- навчання співробітників Платіжної установи щодо користування програмним забезпеченням, апаратно-технічними засобами, надання консультацій технічного характеру співробітникам Платіжної установи, в т.ч. у взаємовідносинах Платіжної установи з іншими розробниками програмного забезпечення, системними інтеграторами, провайдерами технічних рішень, дата-центрами тощо.

4.3.2 Платіжна установа для забезпечення всіх або окремих з переліку зазначених технологічно-інформаційних або супутніх функцій, для розробки всіх або окремих компонентів Автоматизованої системи може залучати Оператора на підставі відповідного договору з ним, що

передбачає надання Оператором Платіжній установі відповідних послуг, що є допоміжними до платіжних послуг.

4.3.3 У будь-якому положенні цих Правил, де наведено опис технологічно-інформаційних функцій (функціоналу Автоматизованої системи, веб-сайтів, іншого програмного забезпечення) мається на увазі, що такі функції можуть виконуватися Оператором на апаратно-технічній інфраструктурі Оператора за технічними завданнями та технічними вимогами Платіжної установи.

4.3.4 Договір між Платіжною установою та Оператором може передбачати:

- розробку Оператором програмного забезпечення (в тому числі програмних компонентів Автоматизованої системи) та передачу права на це програмне забезпечення Платіжній установі;
- надання Оператором у користування програмного забезпечення (в тому числі програмних компонентів Автоматизованої системи) за принципом «software as a service», з подальшою його експлуатацією на апаратно-технічній інфраструктурі Оператора.

4.3.5 Залучення Платіжною установою Оператора до процесу надання фінансових платіжних послуг (у технологічній частині) не може призводити до перекалення на такого Оператора відповідальності керівника Платіжної установи та/або осіб, відповідальних за виконання ключових функцій та/або процесів Платіжної установи.

4.3.6 У разі забезпечення (в технічній частині) Оператором проведення платіжних операцій з переказу коштів, під час яких використовуються ЕПЗ, обробки інформації за такими операціями, а також збереження, передання даних щодо ЕПЗ та їхніх держателів – Оператор має відповідати вимогам Стандарту безпеки даних індустрії платіжних карток (PCI DSS) та іншим вимогам Карткових ПС, проходити відповідні регулярні аудити та надавати Платіжній установі інформацію/документи про успішне проходження таких аудитів.

4.3.7 Платіжна установа на постійній основі здійснює контроль за дотриманням Оператором умов та порядку надання останнім відповідних послуг у формі та спосіб, визначений внутрішніми документами Платіжної установи та/або згідно з укладеним між ними договором.

4.4. Платіжна установа не надає платіжні послуги через відокремлені структурні підрозділи (філії, відділення, пункти надання фінансових послуг тощо). При наданні фінансових платіжних послуг з переказу коштів Платіжна установа не використовує програмно-технічних комплексів самообслуговування, які передбачають приймання та/або видачу готівкових коштів.

4.5. Для надання фінансових платіжних послуг Платіжна установа не залучає комерційних агентів у порядку, передбаченому законодавством України.

4.6. У своїй господарській діяльності Платіжна установа не залучає, в тому числі на умовах аутсорсингу, третіх осіб для виконання останніми важливих операційних функцій (функція бухгалтерського обліку; функція проведення внутрішнього фінансового моніторингу; функція забезпечення інформаційної безпеки (крім функції технологічного оператора)) Платіжної установи, передбачених чинним законодавством України.

5. Порядок повернення коштів

5.1. Повернення коштів за неналежною платіжною операцією (термін «неналежна платіжна операція» вживається у значенні, наведеному у Законі України «Про платіжні послуги») здійснюється Платіжною установою відповідно до:

- правил Платіжної системи, у якій відбувалася платіжна операція з переказу коштів;
- умов договору Платіжної установи як непрямого учасника Карткової ПС з прямим учасником Карткової ПС, який обслуговував дану платіжну операцію Платіжної установи у цій Картковій ПС;
- вимог Закону України «Про платіжні послуги».

Повернення коштів за неналежною платіжною операцією, як правило, здійснюється Платіжною установою на рахунок Еквайра або Партнера із зарахування на ЕПЗ, з яким Платіжною установою укладено відповідний договір та за участю якого відбулася неналежна платіжна операція.

5.1.1. У випадку неналежної платіжної операції з переказу коштів, яку було ініційовано з використанням ЕПЗ, неналежний Платник зазвичай звертається зі скаргою до Банку-емітента ЕПЗ, після чого така скарга надходить за правилами Карткової ПС до Еквайра, який обслуговував таку платіжну операцію, а Еквайр повідомляє про випадок Платіжну установу (або іншого надавача платіжних послуг, якщо операція здійснювалася за його участі). В подальшому Платіжна установа взаємодіє з неналежним Платником та іншими сторонами через Еквайра/іншого надавача платіжних послуг.

5.1.2. У випадку неналежної платіжної операції з переказу коштів, яку було ініційовано з використанням ЗДК, неналежний Платник зазвичай звертається зі скаргою до Банку Платника, а Банк Платника повідомляє про випадок Платіжну установу. В подальшому Платіжна установа взаємодіє з неналежним Платником та іншими сторонами через Банк Платника.

5.1.3. У разі звернення неналежного Платника щодо неналежної платіжної операції безпосередньо до Платіжної установи, Платіжна установа зобов'язана зафіксувати та обробити таке звернення відповідно до внутрішніх правил розгляду звернень споживачів та повідомити Платника щодо його подальших дій.

5.1.4. Розгляд звернення за неналежною платіжною операцією, яка здійснювалася з використанням ЕПЗ, відбувається згідно з правилами відповідної Карткової ПС та умовами договору між Еквайром (прямим учасником Карткової ПС)/іншим надавачем платіжних послуг та Платіжною установою та проходить за участю: Отримувача, Платіжної установи, Еквайра/іншого надавача платіжних послуг, оператора Карткової ПС, Банку-емітента ЕПЗ, неналежного Платника. У ході розгляду: 1. Оператор Карткової ПС розглядає питання щодо відмови у розгляді звернення неналежного Платника за наявності обставин, передбачених правилами Карткової ПС (наприклад, у разі проведення операції з використанням технології 3D-Secure або інших технологій, що забезпечують операції з ЕПЗ та тим самим знімають вину з Платіжної установи та Еквайра/іншого надавача платіжних послуг). 2. У разі якщо оператор Карткової ПС вирішив розпочати розгляд звернення за неналежною операцією, Платіжна установа запитує та отримує від Отримувача необхідну інформацію/документи/пояснення щодо операції (наприклад, документи, які підтверджують надання Отримувачем товарів/робіт/послуг, щодо яких здійснювалася оплата, а також договір між Платником та Отримувачем, журнали, скріншоти, інші документи), надає їх Еквайру/іншому надавачу платіжних послуг, а той, у свою чергу, надає до Банку-емітента ЕПЗ. 3. У разі якщо Банк-емітент ЕПЗ не визнає надані докази щодо належності/коректності/безпечності операції як достатні та не відмовляється від подальшого розгляду, оператор Карткової ПС приймає рішення щодо

можливого подальшого розгляду звернення у порядку передарбітражного, а потім й арбітражного диспуту. 4. У разі погодження обох сторін (Платіжна установа, Отримувач, Еквайр/інший надавач платіжних послуг з однієї сторони та неналежний Платник, його Банк-емітент ЕПЗ з іншої сторони) щодо участі в арбітражному диспуті та виконання ними необхідних процедур, зокрема, внесення відповідних заставних сум, оператор Карткової ПС проводить поглиблене вивчення обставин та документів щодо операції та приймає рішення на користь однієї зі сторін. 5. У разі якщо сторона Платіжної установи програє арбітражний диспут (або взагалі відмовляється від участі в ньому), то Платіжна установа стягує з Отримувача оспорювану суму за платіжною операцією (примусове повернення за операцією або так званий «Чарджбек»), перераховує цю суму на рахунок Еквайра/іншого надавача платіжних послуг, а Еквайр/інший надавач платіжних послуг через Карткову ПС здійснює відповідні розрахунки зі стороною, яка перемогла у арбітражному диспуті.

5.1.5. Розгляд звернення за неналежною платіжною операцією, яка здійснювалась з використанням ЗДК, відбувається згідно з умовами договору між Банком Платника та Платіжною установою, договору між Банком Платника та його клієнтом – неналежним Платником, а також з урахуванням правил, процедур, вимог, внутрішніх документів Банку Платника. Розгляд звернення проходить за участю: Отримувача, Платіжної установи, Банку Платника, неналежного Платника. У ході розгляду: 1. Платіжна установа запитує та отримує від Отримувача необхідну інформацію/документи/пояснення щодо операції (наприклад, документи, які підтверджують надання Отримувачем товарів/робіт/послуг, щодо яких здійснювалась оплата, а також договір між Платником та Отримувачем, журнали, скріншоти, інші документи), надає їх Банку Платника. 2. Банк Платника оцінює надані відомості, обставини щодо проведення операції та приймає рішення на користь однієї зі сторін (Отримувач, Платіжна установа з однієї сторони та неналежний Платник з іншої сторони). 3. У разі якщо Банк Платника визнає винною сторону Платіжної установи, то Платіжна установа стягує з Отримувача оспорювану суму за платіжною операцією, перераховує цю суму на рахунок Банку Платника, а Банк Платника здійснює відповідні розрахунки з неналежним Платником.

5.1.6. У разі надходження звернення щодо неналежної платіжної операції від неналежного Отримувача, незалежно від способу такого звернення (через Партнера із зарахування/іншого надавача платіжних послуг, безпосередньо до Платіжної установи або іншим способом) та від способу здійснення такої операції на всіх її етапах: 1. Платіжна установа здійснює повернення за такою платіжною операцією на підставі підпункті 4 п. 5.3 Правил; 2. Платіжна установа здійснює повернення суми коштів за платіжною операцією у порядку відповідно до пунктів 5.3, 5.4, 5.6 та інших положень розділу 4 цих Правил.

5.2. Дії щодо помилкової платіжної операції (термін «помилкова платіжна операція» вживається у значенні, наведеному у Законі України «Про платіжні послуги»), яка сталася з вини банку або іншого надавача платіжних послуг, у якому відкрито рахунок Платника або Отримувача, здійснюються таким банком-порушником або надавачем платіжних послуг самостійно, відповідно до вимог Закону України «Про платіжні послуги».

5.3. Повернення коштів Платнику за платіжною операцією з переказу коштів, що не є неналежною або помилковою, може відбуватися за однією з наступних причин:

- банк Отримувача повернув переказ коштів на Рахунок Платіжної установи через некоректно зазначені банківські реквізити Отримувача (невірний IBAN банківського рахунку тощо) або через закриття рахунку Отримувача або з інших причин, через які банк Отримувача не має можливості зарахувати кошти на рахунок Отримувача;

- інший учасник Платіжної системи, який обслуговував Отримувача повернув суму переказу на Рахунок Платіжної установи, із зазначенням, що переказ коштів підлягає поверненню;
- Отримувач повернув переказ коштів на Рахунок Платіжної установи через неможливість надання Платнику (або покупцю, якого представляє Платник) товарів, робіт, послуг, з метою оплати яких Платник здійснював платіжну операцію з переказу коштів; або за результатом домовленості з Платником/покупцем з метою виконання норм законодавства України в сфері захисту прав споживачів;
- у разі подання Платником заяви про відкликання платіжної операції з переказу коштів відповідно до положень 5.9 Правил.

5.4. Платіжна установа повертає Платнику суму платіжної операції з переказу коштів, що підлягає поверненню у випадках, передбачених п. 5.3 Правил, наступним чином:

а) у разі платіжної операції з переказу коштів, здійсненої з використанням ЕПЗ – Платіжна установа здійснює наступні дії:

- повертає суму платіжної операції до Еквайра (на рахунок Еквайра, зазначений у відповідному договорі, що укладено між Платіжною установою та Еквайром);

- передає Еквайру вказівку щодо повернення суми такої платіжної операції на ЕПЗ Платника за процедурами Карткової ПС, із зазначенням реквізитів платіжної операції з переказу коштів, по якій здійснюється повернення (номер платіжної операції, сума тощо);

б) у разі платіжної операції з переказу коштів, здійсненої з використанням ЗДК – Платіжна установа здійснює наступні дії:

- повертає суму платіжної операції до Банку Платника (на рахунок Банку Платника, зазначений у відповідному договорі, що укладено між Платіжною установою та Банком Платника);

- передає Банку Платника вказівку щодо повернення суми такої платіжної операції на рахунок Платника, із зазначенням реквізитів платіжної операції з переказу коштів, по якій здійснюється повернення (номер платіжної операції, сума тощо);

в) у разі платіжної операції з переказу коштів, здійсненої з використанням ЗДК, – Платіжна установа може повернути суму платіжної операції безпосередньо на банківський рахунок Платника, з якого Платник перераховував суму платіжної операції Платіжній установі, якщо цей рахунок Платника відомий Платіжній установі;

г) у разі іншої безготівкової платіжної операції – Платіжна установа повертає суму платіжної операції безпосередньо на банківський рахунок Платника.

5.5. За наявною письмовою заявою Платника, Платіжна установа може повернути суму платіжної операції, що підлягає поверненню, на зазначений у заяві банківський рахунок Платника у будь-якому українському банку, незалежно від способу, яким було ініційовано платіжну операцію з переказу коштів, що підлягає поверненню.

5.6. Повернення коштів відповідно до пп. 5.4, 5.5 Правил відбувається протягом 3 (трьох) операційних днів з дня повернення коштів на Рахунок Платіжної установи або отримання відповідної заяви про відкликання платіжної інструкції на переказ коштів від Платника.

5.7. У разі якщо Платіжна установа у платіжній операції з переказу коштів, яка підлягає поверненню, обслуговувала лише Платника, то повернення коштів від іншого учасника Платіжної системи, який обслуговував Отримувача, на Рахунок Платіжної установи – відбувається за правилами відповідної Платіжної системи.

5.8. У разі якщо Платіжна установа у платіжній операції з переказу коштів, яка підлягає поверненню, обслуговувала лише Отримувача, то повернення коштів Платіжною установою на

банківський рахунок іншого учасника Платіжної системи, який обслуговував Платника, – відбувається за правилами відповідної Платіжної системи.

5.9. Платник може подати до Платіжної установи заяву про відкликання платіжної інструкції на переказ коштів. Такий документ складається у довільній формі, може бути як в електронному, так і письмовому вигляді. Платіжна установа приймає до розгляду заяву на відкликання платіжної інструкції на переказ коштів тільки у разі, якщо платіжна операція з переказу коштів, за якою подано таку заяву, ще не завершена (наприклад, кошти не зараховані на рахунок Отримувача). Відкликання платіжної інструкції на переказ коштів може бути лише на повну суму платіжної операції з переказу коштів.

Платіжна установа розглядає заяву про відкликання платіжної інструкції на переказ коштів у той операційний день, у який її було подано Платником, та, у разі необхідності, передає вказівку у Платіжну систему щодо повернення коштів за платіжною операцією.

Повернення коштів за заявою про відкликання платіжної інструкції на переказ коштів відбувається у порядку відповідно до п.п.5.4, 5.5, 5.6 Правил.

5.10. Користувач взаємодіє з Платіжною установою у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій шляхом звернення користувача до Платіжної установи з відповідною заявою/заявою про відшкодування збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених Платіжною установою, поданою в письмовій або електронній формі за офіційними засобами комунікації (номери телефонів, електронна поштова адреса, поштова адреса), що розміщені на офіційному веб-сайті Платіжної установи <https://finexpress.com.ua/>.

6. Порядок розкриття інформації про умови та порядок надання фінансових платіжних послуг. Порядок інформування користувачів платіжних послуг про призупинення/припинення надання фінансових платіжних послуг.

6.1. Порядок розкриття Платіжною установою інформації про умови та порядок надання фінансових платіжних послуг (включаючи інформацію про тарифи, комісійні винагороди та збори, які користувач має сплачувати Платіжній установі за надання обраної платіжної послуги, загальну вартість фінансової платіжної послуги для користувача, підтвердження здійснення платіжної операції).

6.1.1. Платіжна установа розкриває (надає) інформацію про умови та порядок нею надання фінансових платіжних послуг безпосередньо:

- до виконання платіжних операцій з переказу коштів та/або до укладення договору про надання платіжних послуг – інформація надається на офіційному веб-сайті Платіжної установи за посиланням <https://finexpress.com.ua/> у обсязі та форматі, передбаченому Законом України «Про платіжні послуги» та іншими нормативно-правовими актами України;
- під час виконання платіжних операцій - інформацію, передбачену статтями 31 та 32 Закону України «Про платіжні послуги». Перед ініціюванням платіжної операції Платіжна установа надає Платнику інформацію про: максимальний час виконання платіжної операції; комісійні винагороди та інші збори, які Платник має сплатити у процесі виконання платіжної операції та загальну суму коштів, необхідних для виконання платіжної операції. Така інформація, зокрема, надається Платнику на платіжній сторінці (чекауті) Платіжної установи, на якій здійснюється ініціювання платіжної операції;
- після виконання платіжної операції - інформацію, передбачену статтею 31 Закону України «Про платіжні послуги».

6.1.2. На підтвердження виконання платіжної операції Платіжна установа формує та надає Платнику (фізичній особі) документ за операцією з використанням платіжного інструменту із зазначенням необхідного набору даних відповідно до Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженого Постановою Правління Національного банку України №164 від 29.07.2022 року.

6.1.3. На підтвердження виконання платіжних операцій Платіжна установа може надавати Платнику (юридичній особі/фізичній особі-підприємцю) реєстр здійснених платіжних операцій або інший документ, підготовлений за формою та у спосіб, погоджений сторонами у відповідному Договорі про переказ коштів.

6.1.4. Платіжна установа зобов'язана на вимогу користувача платіжних послуг надавати таку інформацію:

- 1) відомості про фінансові показники діяльності Платіжної установи та його економічний стан, що підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- 2) перелік керівників Платіжної установи та його відокремлених підрозділів;
- 3) перелік платіжних послуг, що надаються Платіжною установою;
- 4) ціну/тарифи платіжних послуг;
- 5) кількість акцій Платіжної установи, що перебувають у власності членів її виконавчого органу, та/або перелік осіб, частки яких у статутному капіталі Платіжної установи перевищують 5 відсотків;

б) іншу інформацію з питань надання платіжних послуг та інформацію, право на отримання якої встановлено законом.

6.2. Порядок інформування користувачів платіжних послуг про призупинення/припинення надання фінансових платіжних послуг.

6.2.1. Платіжна установа інформує користувачів платіжних послуг про призупинення/припинення надання фінансових платіжних послуг за наявності підстав, у спосіб та у строки, передбачені Договором про переказ коштів та/або чинним законодавством України.

6.2.2. Платіжна установа забезпечує розміщення інформаційного повідомлення про призупинення/припинення надання фінансових платіжних послуг у строки, передбачені договором про переказ коштів та/або чинним законодавством України, крім випадку, передбаченого абзацом 3 цього пункту, на офіційному веб-сайті Платіжної установи за посиланням <https://finexpress.com.ua/>.

Якщо Договором про переказ коштів з контрагентом передбачений інший або додатковий спосіб інформування користувачів платіжних послуг про призупинення/припинення надання фінансових платіжних послуг Платіжною установою, Платіжна установа вчиняє дії щодо інформування у спосіб та строки, встановлені таким договором про переказ коштів, з дотриманням вимог чинного законодавства України.

Платіжна установа протягом 3 (трьох) робочих днів із дня отримання повідомлення Національного банку України про припинення авторизації діяльності Платіжної установи з надання всіх або окремих фінансових платіжних послуг зобов'язана оприлюднити на офіційному веб-сайті Платіжної установи за посиланням <https://finexpress.com.ua/> інформацію про припинення діяльності з надання всіх або окремих фінансових платіжних послуг.

6.2.3. У випадках, передбачених чинним законодавством України, зокрема Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Платіжна установа як суб'єкт первинного фінансового моніторингу може без попереднього попередження (інформування) користувача платіжних послуг призупинити здійснення фінансової операції та/або відмовитися від проведення фінансової операції, у тому числі шляхом розірвання ділових відносин з користувачем платіжних послуг.

6.2.4. Платіжна установа може призупинити/припинити надання фінансових платіжних послуг користувачам платіжних послуг у таких випадках, але не виключно:

- припинення (призупинення) повноважень Платіжної установи відповідно до рішення уповноваженого регуляторного органу;
- проведення планових профілактичних робіт, усунення виявлених збоїв або недоліків;
- з інших, в т.ч. технічних причин, через які здійснити переказ коштів за наданою користувачем платіжних послуг інформацією (платіжною інструкцією) неможливо;
- якщо переказ коштів не відповідає встановленим обмеженням щодо суми або іншим критеріям відповідно до договору про переказ коштів;
- у випадках, передбачених статтями 14, 15, 23 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» та підзаконними нормативними актами, в тому числі індивідуальної дії, якими врегульовано означену галузь правовідносин;
- якщо Платник або його дії будуть розцінені Платіжною установою як підозрілі;

- у разі неможливості здійснити належну перевірку Платника/Отримувача або особи, від імені або за розпорядженням якої проводиться переказ коштів або якщо є неможливим встановлення вигодоодержувача за фінансовою операцією переказу коштів;
- у разі якщо Платіжна установа має документи/приписи повноважних державних органів, які забороняють здійснення фінансових операцій Платником/Отримувачем або на їх користь;
- якщо сума Чарджбеків за будь-який календарний місяць перевищує певний відсоток від загальної суми платіжних операцій, прийнятих на користь користувача платіжних послуг (Торговця);
- якщо сума простроченої заборгованості користувача платіжних послуг перед Платіжною установою перевищує певний розмір і строк, встановлений договором про переказ коштів;
- якщо користувач платіжних послуг систематично (три та більше разів) порушує умови договору про переказ коштів;
- якщо в діяльності користувач платіжних послуг є ознаки шахрайства або незаконного (забороненого) виду діяльності, або якщо діяльність користувача платіжних послуг завдає шкоди репутації Платіжної установи/Еквайра/Платіжної системи;
- якщо діяльність користувача платіжних послуг з продажу/виконання/надання товарів/робіт/послуг, за які приймаються перекази коштів, або діяльність користувача платіжних послуг, яка обумовлює здійснення переказів коштів (виплат), обмежена законодавством України або вимагає спеціальних дозволів/ліцензій за відсутності підтвердження наявності таких дозволів/ліцензій у користувача платіжних послуг;
- накладення повноважними державними органами обмежень на здійснення операцій на користь користувача платіжних послуг.

7. Строки та порядок зберігання інформації про надання фінансових платіжних послуг

7.1. До інформації про надання фінансових платіжних послуг (переказу коштів), яку зберігає Платіжна установа, відноситься:

- інформація про кожну платіжну операцію з переказу коштів, включаючи дату здійснення операції, дані про Платника/Отримувача, способу, у який здійснювався переказ коштів, суму та валюту переказу тощо;
- документи на переказ коштів (платіжні інструкції) в електронному вигляді (лише ті, які сформовані безпосередньо на боці Платіжної установи або отримані нею);
- інша інформація, на вимогу правил Платіжних систем, в т.ч. Карткових ПС;
- інша інформація, зберігання якої передбачено чинним законодавством України та/або договірними відносинами сторін при наданні фінансових платіжних послуг.

7.2. Платіжна установа зберігає інформацію про надання фінансових платіжних послуг виключно в електронній формі. Інформація про надання фінансових платіжних послуг може зберігатися у файлах або у записах в базах даних Автоматизованої системи.

7.3. До зберігання інформації про надання фінансових платіжних послуг Платіжна установа може залучати Оператора.

7.4. Інформація про надання фінансових платіжних послуг зберігається не менше 5 (п'яти) років від дати здійснення відповідної платіжної операції з переказу коштів.

7.5. Спосіб зберігання інформації про надання фінансових платіжних послуг має забезпечувати: надійність зберігання, цілісність інформації, виключати несанкціонований доступ до них, будь-яку зміну чи перетворення.

Вказані цілі досягаються такими заходами:

- уповноважений співробітник Платіжної установи не рідше одного разу на 6 (шість) місяців здійснює вибіркиму перевірку цілісності, достовірності та авторства електронних документів, для чого він має впевнитися в можливості читання електронного документу, а для документів, на яких накладено електронний підпис, – також здійснюється вибіркова перевірка накладеного електронного підпису шляхом його зчитування/перевірки;
- повноваження на видалення інформації (у вигляді файлів або вигляді записів у базах даних) може мати лише співробітник Платіжної установи з відповідним рівнем доступу;
- програмне забезпечення Автоматизованої системи не має прав на видалення інформації, що зберігається, а також на її модифікацію у тих випадках, коли така модифікація може призвести до втрати актуальної інформації, що була створена раніше;
- всі події, що призводять до видалення або модифікації інформації, мають протоколюватися;
- інші заходи, передбачені правилами Платіжних систем та/або чинним законодавством України.

8. Порядок вирішення спорів. Заходи реагування у разі надходження запитів від органів Національної поліції України

8.1. Платіжна установа ставить за мету допомогти в вирішенні будь-якого питання або суперечки, що може виникнути між нею та Платником/Отримувачем.

8.2. Платіжна установа у Публічному договорі, договорах про переказ коштів та інших договорах заявляє та гарантує, що будь-яка скарга або претензія Платника, Отримувача, як то усна або письмова (в тому числі в електронній формі), буде розглянута Платіжною установою. Платіжною установою також будуть прийняти всі необхідні заходи щодо задоволення скарги чи претензії Платника, Отримувача, якщо така скарга чи претензія буде обґрунтованою.

8.3. Кожен Платник/Отримувач (користувач платіжних послуг) має право звернутися до Платіжної установи як учасника Платіжної системи, а Платіжна установа зобов'язана зафіксувати таке звернення у журналі звернень користувачів платіжних послуг та розглянути його у строк до 3 (трьох) робочих днів.

8.4. Захист прав Платника/Отримувача як споживача фінансових платіжних послуг здійснюється відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актів України.

8.5. Спори між Платіжною установою та Платником/Отримувачем вирішуються на підставі:

- Правил відповідної Платіжної системи, у якій здійснювалася платіжна операція з переказу коштів;
- положень Публічного договору (для фізичних осіб);
- положень договорів про переказ коштів (для суб'єктів господарювання).

8.6. Всі суперечки, що виникають між Платниками/Отримувачами та Платіжною установою, мають вирішуватися шляхом переговорів між сторонами. Якщо сторонам не вдається вирішити спірні питання шляхом переговорів, то вони вдаються до процедур, встановлених правилами відповідної Платіжної системи, у якій було здійснено платіжну операцію з переказу коштів, стосовно якого виникла суперечка, із залученням оператора цієї Платіжної системи (далі – «Арбітражні процедури»). З метою забезпечення прав споживачів та обов'язків щодо виконання платіжних операцій у Платіжних системах, відповідно до правил Платіжних систем, у яких Платіжна установа приймає участь, можуть використовуватися гарантійні, компенсаційні або інші подібні платежі. З метою забезпечення захисту своїх прав Платник/Отримувач, окрім процедур, описаних у цих Правилах, Платник/Отримувач може звернутися до оператора Платіжної системи, через яку здійснювалася платіжна операція з переказу коштів.

8.7. У разі якщо правилами Платіжної системи Арбітражні процедури не передбачені, або проведення них є через будь-які причини неможливим, або ж Арбітражні процедури не дали результату, то спори вирішуються у судовому порядку відповідно до вимог чинного законодавства України.

8.8. За захистом своїх прав та інтересів користувачі платіжних послуг можуть звернутися до компетентних державних органів, які уповноважені на захист прав споживачів та контактні дані яких зазначено в підрозділі «Порядок розгляду звернень споживачів та механізм захисту їхніх прав» розділу «Розкриття інформації» офіційного веб-сайту Платіжної установи за посиланням <https://finexpress.com.ua/>.

8.9. У разі надходження до Платіжної установи від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції користувача, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого статтями 185, 190–192, 200, 361, 361-2, 362–363 Кримінального кодексу України, Платіжна установа як надавач платіжних послуг розкриває інформацію на такий запит, що становить таємницю надавача

платіжних послуг, в обсягах, визначених у п. 20 Правил зберігання, захисту, використання та розкриття таємниці надавача платіжних послуг, затверджені Постановою Правління Національного банку України № 147 від 14.07.2022 року.

8.10. Платіжна установа має право надати інформацію на запит Національної поліції України щодо несанкціонованих платіжних операцій для забезпечення можливості проведення всебічного та об'єктивного розслідування правоохоронними органами, за умови, що така інформація немає статусу таємниці надавача платіжних послуг.

Відповідно до п. 3 Правил зберігання, захисту, використання та розкриття таємниці надавача платіжних послуг, затверджені Постановою Правління Національного банку України № 147 від 14.07.2022 року, таємницею надавача платіжних послуг є:

- відомості про платіжні рахунки користувача;
- інформація про операції, проведені на користь чи за дорученням користувача, вчинені ним правочини;
- фінансово-економічний стан користувача;
- інформація про організаційно-правову структуру юридичної особи-користувача, її керівників, напрями діяльності;
- відомості стосовно комерційної діяльності користувача чи комерційної таємниці, будь-якого проєкту, винаходів, зразків продукції та інша комерційна інформація.

Усього в цьому документі прошито,
пронумеровано та скріплено печаткою
87 (триває сім)
аркуш 16

Директор

ТОВ «Фінекспрес»

О.Ю. Губіна

